



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Diseño de un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red
Asistencial EsSalud - Moyobamba. 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Br. Urbina Flores, Katia Talia (ORCID: 0000-0001-7822-5021)

ASESOR:

Mg. Vallejos Tafur, Juan Britman (ORCID: 0000-0002-6328-806X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

MOYOBAMBA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, salud y fuerzas para seguir adelante; a mis padres por ser mi principal soporte durante estos años de carrera, por cuidar de mí en todo momento, por su apoyo incondicional; a mis hermanos por ser mi principal inspiración; a los maestros de la Universidad César Vallejo, quienes influyeron en mi formación profesional, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de las páginas de la presente Tesis.

Katia Urbina

Agradecimiento

En primer lugar dar gracias a Dios por permitirme vivir con un propósito, por darme el deseo de superarme y salir adelante, por estar conmigo siempre y permitirme culminar con una de mis metas principales.

Doy gracias a mis padres por su apoyo incondicional durante todo el trayecto universitario, por confiar en mí, gracias mamá, por apoyarme desde un inicio hasta ahora, nada de esto sería posible de no haber sido por ti, a mis hermanos por ser mi principal motivación para cumplir mi sueño, gracias César por estar conmigo en todo momento y ser parte de mi vida y mis logros.

A la Universidad César Vallejo, por prepararme académica y profesionalmente, poniendo a mi disposición a docentes altamente capacitados, quienes han impartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de estos años.

A la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, por darme la oportunidad para que sea posible desarrollar la tesis en esta prestigiosa institución, cuya única finalidad es la de contribuir con el desarrollo de la institución, agradeciendo a todo el personal por el apoyo brindado y las facilidades otorgadas.

Finalmente, quiero agradecer a mi Asesor Metodólogo: Mg. C.P.C. Juan Britman Vallejos Tafur y mi Asesor Temático: C.P.C. Roberto Carlos Oblitas Otero, quienes invirtieron su tiempo, conocimientos y experiencia, durante el asesoramiento brindado para la elaboración de la Tesis.

La autora.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, URBINA FLORES KATIA TALIA, identificada con DNI N° 77244514, declaro que la tesis titulada: “Diseño de un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba. 2019”, ha sido elaborada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas consignadas en las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía, en consecuencia, este trabajo es de mi autoría.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Moyobamba, 16 de diciembre de 2019.



Katia Talia Urbina Flores

DNI N° 77244514

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	21
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
2.2 Operacionalización de variables.....	21
2.3 Población, muestra y muestreo.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Procedimiento.....	28
2.6 Métodos de análisis de datos	29
2.7 Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. PROPUESTA	66
REFERENCIAS	72
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable de control interno.....	22
Tabla 2: Operacionalización de variable de gestión de inventarios	23
Tabla 3: Composición de la población	24
Tabla 4: Escalas de medición	26
Tabla 5: Personal y valores éticos	30
Tabla 6: Capacitación de personal.....	31
Tabla 7: Control de procesos	32
Tabla 8: Detección de riesgos.....	33
Tabla 9: Políticas para reducción de riesgos	34
Tabla 10: Actividades de control.....	35
Tabla 11: Documentos de gestión	36
Tabla 12: Principios de seguridad	37
Tabla 13: Sistemas de información	38
Tabla 14: Coordinación interna	39
Tabla 15: Líneas de comunicación e información.....	40
Tabla 16: Comunicación de las deficiencias	41
Tabla 17: Evaluaciones de las políticas	42
Tabla 18: Requerimientos adecuados	43
Tabla 19: Respaldo documental	44
Tabla 20: Medidas para asegurar el abastecimiento	45
Tabla 21: Gestión del stock mínimo.....	46
Tabla 22: Control de entradas y salidas.....	47
Tabla 23: Abastecimiento de insumos y materiales	48
Tabla 24: Control de inventarios	49
Tabla 25: Almacenamiento selectivo	50
Tabla 26: Localización del almacén	51
Tabla 27: Atención oportuna de requerimientos	52
Tabla 28: Cumplimiento de protocolos de seguridad	53
Tabla 29: Capacitación al personal de almacén.....	54

Índice de figuras

Figura 1. Principios del componente ambiente de control	12
Figura 2. Principios del componente información y comunicación	12
Figura 3. Principios del componente evaluación de riesgos.....	13
Figura 4. Principios del componente actividades de control	13
Figura 5. Principios del componente supervisión.....	14
Figura 6: Formas de almacenamiento.....	18
Figura 7: Alfa de Cronbach al cuestionario de control interno	27
Figura 8: Alfa de Cronbach al cuestionario de gestión de inventarios.....	28
Figura 9: Personal y valores éticos	30
Figura 10: Capacitación de personal	31
Figura 11: Control de procesos.....	32
Figura 12: Detección de riesgos	33
Figura 13: Políticas para reducción de riesgos	34
Figura 14: Actividades de control gerencial.....	35
Figura 15: Documentos de gestión	36
Figura 16: Principios de seguridad	37
Figura 17: Sistemas de información	38
Figura 18: Coordinación interna.....	39
Figura 19: Líneas de comunicación e información	40
Figura 20: Comunicación de las deficiencias	41
Figura 21: Evaluaciones de las políticas.....	42
Figura 22: Requerimientos adecuados.....	43
Figura 23: Respaldo documental	44
Figura 24: Medidas para asegurar el abastecimiento.....	45
Figura 25: Gestión del stock mínimo	46
Figura 26: Control de entradas y salidas	47
Figura 27: Abastecimiento de insumos y materiales	48
Figura 28: Control de inventarios	49
Figura 29: Almacenamiento selectivo	50
Figura 30: Localización del almacén.....	51

Figura 31: Atención oportuna de requerimientos	52
Figura 32: Cumplimiento de protocolos de seguridad.....	53
Figura 33: Capacitación al personal de almacén	54
Figura 34: Actividades para mejorar el ambiente de control.....	69
Figura 35: Actividades para mejorar la evaluación de riesgos	70
Figura 36: Actividades para mejorar las actividades de control.....	70
Figura 37: Actividades para mejorar la información y comunicación	71
Figura 38: Actividades para mejorar la supervisión	71

RESUMEN

La presente Tesis, que tiene por título “Diseño de un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud – Moyobamba. 2019”, se ha desarrollado en el periodo comprendido entre los meses de marzo a diciembre del presente año, el cual tuvo como objetivo: Diseñar un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud – Moyobamba. 2019, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión y aplicación de encuestas a los funcionarios y servidores de la institución.

La metodología que se utilizó para el desarrollo del presente trabajo consistió en la selección de los instrumentos de recolección de datos, como la encuesta para rescatar la percepción de los sujetos de estudio, guía de observación y análisis documental para efectuar la verificación de normas de control interno; luego se procedió con la validación de los instrumentos descritos de acuerdo con las exigencias de la universidad, así mismo se empleó el Alfa de Cronbach (α), un coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una escala de medida o test; posteriormente se efectuó la aplicación de los instrumentos a la población de estudio a fin de obtener información necesaria para que finalmente a través del análisis de los datos se obtengan los resultados.

Por último, se efectuó la discusión de los resultados, donde se realizó la interpretación de los datos obtenidos y se contrastó con los antecedentes y teorías relacionadas al tema que fueron elegidas para el sustento de la presente tesis, para posteriormente plasmar las conclusiones derivadas del trabajo de investigación y a raíz de estas se puedan emitir las recomendaciones que se consideraron pertinentes, en concordancia con la propuesta de control interno que se plantea a fin de subsanar las deficiencias que se encontraron durante el desarrollo de la presente tesis.

Palabras clave: Control interno, programación, gestión de inventarios.

ABSTRACT

This thesis, entitled “Design of an internal control model to improve inventory management of the EsSalud Healthcare Network – Moyobamba. 2019” has been developed in the period from March to December 2019, which aimed to: Design an internal control model to improve inventory management of the EsSalud Healthcare Network – Moyobamba. 2019, through compliance tests, review of management documents and application of surveys to officials and servers of the institution.

The methodology used for the development of this work consists in the selection of data collection instruments, such as the survey to rescue the perception of the study subjects, the observation guide and documentary analysis for the verification of the norms of internal control; then it was processed with the validation of the instruments described in accordance with the requirements of the university, likewise the Cronbach's Alpha (α) was used, a coefficient used to measure the reliability of a measurement or test scale; subsequently, the instruments were applied to the study population in order to obtain the necessary information so that finally through the analysis of the data the results are obtained.

Finally, it was done the discussion of the results is carried out, where the interpretation of the obtained data carried out and was contrasted with the background and theories related to the topic that were chosen to support this report, to subsequently obtained the conclusions derived from the research work and as a result of these, the recommendations considered pertinent may be issued, in accordance with the proposal of internal control that is proposed in order to correct the deficiencies that were found during the development of this thesis.

Keywords: Internal control, programming, inventory management.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

En razón de una constante globalización que se logra percibir en la actualidad en el cual desarrollan sus diferentes actividades las instituciones públicas, se ha generado la necesidad de desarrollar nuevos métodos y conceptos de control en las diferentes áreas administrativas y operativas, los cuales deben responder a las exigencias del sector, creando así una moderna definición de control interno.

El proceso de control interno abarca las diferentes áreas de cualquier institución y al mismo tiempo involucra a los que forman parte de cada organización (trabajadores), y de cómo funcionan las actividades que cada uno de los colaboradores realice en el ámbito de su competencia, previniendo fraudes, minimizando riesgos o facilitando la detección de errores en el proceso operativo. Estos riesgos pueden tipificarse como de carácter natural, de monitoreo y de detección, los mismos que proceden a ser evaluados por la empresa y el auditor de acuerdo al marco normativo legal.

Por otra parte, la gestión de inventarios tiene entre todos sus objetivos, el ser exhaustivo y exacto, establecer una cantidad limitada, teniendo en cuenta el tipo de insumos, productos en proceso y terminados, a fin de atender las exigencias del producto, agilizando las operaciones de producción y venta y disminuyendo el costo, preservando un nivel óptimo, permitiendo un flujo de información equilibrado.

Para que un inventario sea de utilidad debe mantenerse en constante actualización de tal manera que refleje la situación actual de cada uno de los productos a cargo, la finalidad es acceder a información precisa que refleje los movimientos recientes y que permita garantizar un servicio adecuado protegiendo las grandes inversiones en equipos de alta tecnología y bienes muebles.

De acuerdo a lo que menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS) en una publicación web, dio a conocer la escasez de medicamentos primordiales siendo un motivo de constante preocupación, en ese sentido emitió un informe realizado sobre la gestión de inventarios y el nivel tecnológico que existe en el sector salud, dicho informe menciona que en nuestro país en los durante los ocho años previos se invirtió alrededor de 4,600 millones de soles en la búsqueda de mejora en lo que respecta a equipamiento y el abastecimiento en los centros de salud, con el objetivo de mejorar la gestión de

inventarios y permitir una eficiente entrega de materiales e insumos. Sin embargo, aún no es suficiente para cubrir las falencias del sector, más aun en zonas apartadas que necesitan de la dotación de insumos médicos; esto sin lugar a duda afecta las actividades y tareas que este sector ejecuta con la finalidad de abastecer las demandas de los trabajadores y de los usuarios. (Berrospi 2015, p.33)

En la estructura de las entidades públicas de la actualidad el almacén juega un papel notable en la misión de las entidades, sin embargo, es a la que más importancia se le resta, considerando que esta área tiene una enorme dificultad operativa puesto que debe estructurar cada día la atención de una determinada cantidad de productos, delimitar puntos de almacenamiento, medios de comunicación y diseñar estrategias para garantizar la atención oportuna de los diferentes requerimientos.

Partiendo de lo anterior, se ha visto necesario realizar el análisis situacional de la Red Asistencial de EsSalud - Moyobamba, la misma que no es ajena de tener deficiencias en la administración de sus inventarios, por la carencia de control en la gestión de inventarios, empezando por la falta de planificación entre las diferentes áreas que intervienen en este proceso, las constantes rotaciones del jefe de la unidad de adquisiciones, trajo como consecuencia una serie de dificultades en lo que respecta a medidas de control, el personal tuvo que afrontar constantes cambios e ir adecuándose a diferentes métodos de trabajo, careciendo de un control constante y oportuno. Una brecha notable es la carencia de entrenamiento especializado para el personal que labora en el área de almacén, dejando en desventaja profesional con otras redes, disminuyendo el ritmo de trabajo competitivo y actualizado, evadiendo responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan.

La falta de planificación y control ocasiona que no se realice una indagación oportuna de las necesidades de la institución y de los usuarios, que no se programen las compras y servicios de acorde con las necesidades reales y considerando la rotación de los inventarios ya que no se verifica la disponibilidad de bienes e insumos, generando sobre compras de productos existentes y en casos extremos el vencimiento de los medicamentos, esto produce que se le reste importancia a otros requerimientos, retardando su compra y entrega, como consecuencia una inadecuada atención en los servicios que brinda la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, ocasionando insatisfacción y perjudicando el desempeño de los trabajadores, minimizando la eficacia

y efectividad en las actividades diarias que se encomienda al personal involucrado en la gestión de existencias.

Las funciones del almacén no se realizan según lo programado ya que no existe un control adecuado por parte de las dependencias que se involucran en la atención de los requerimientos, el cual incide de manera directa en el suministro de bienes, lo que impide asegurar que las compras se realicen según las necesidades, administrar los inventarios de manera adecuada, seleccionar, registrar e inspeccionar el flujo de los inventarios y la atención de los requerimientos de pedidos de forma oportuna, lo cual perjudica al personal de la institución y a los usuarios (pacientes) que necesitan insumos médicos y bienes a fin de desarrollar sus labores y ejecutar su tratamiento, siendo así que resulta de importancia mejorar la gestión de inventarios.

Por otra parte, en la institución no existe un Órgano de Control Institucional - OCI, que se encargue del control administrativo referente al cumplimiento de la normativa relacionada con procesos de contratación y/o gestión administrativa.

Es así como se hace necesario realizar la presente investigación, toda vez que contribuirá de manera significativa a que la institución pueda tener presente las falencias de control interno con referencia a la gestión de inventarios, y a raíz de ello se diseñen y apliquen estrategias para solucionarlas.

Trabajos previos

A nivel internacional

Gonzabay, D. y Torres, M. (2017). En su tesis el cual lleva por título: *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.* (Tesis para optar por el grado de Contador Público autorizado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo principal el de elaborar una propuesta que coadyuve a la mejora del sistema de control interno en la empresa basado en el modelo proporcionado por el informe COSO, con el objeto de reducir posibles omisiones y de esta manera facilitar a la gestión de la organización un instrumento para contribuir a la toma de decisiones. El tipo de estudio fue descriptivo porque la descripción se realiza de tal manera que se mantenga el curso de todas las actividades en cada área que interviene, así como también se detalla ampliamente todos los métodos y formas contables que están siendo utilizadas por la empresa, llegaron a la conclusión que se

logró identificar los riesgos y evidenciar que en algunas de las áreas de la empresa no existían procedimientos de control, y otros no brindan seguridad razonable a los procedimientos, por lo tanto era necesario que se efectúen mejoras que coadyuven a reducir los riesgos que podrían afectar a la organización. (p. 106)

Ramírez, S. (2016). En su investigación titulada: *Control interno a inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servipaxa S.A Cantón Quevedo, año 2014* (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador; cuya finalidad fue valorar los mecanismos de control interno en función al rubro de inventarios y su efecto en la rentabilidad de la organización, con un tipo de investigación exploratoria, puesto que para realizar la exploración de un término aparentemente nuevo, se procura disponer de una amplia visión de recursos y procedimientos que servirán para la recolección de datos en diferentes campos, tuvo una muestra representada por el total de los trabajadores (40 personas), concluyendo que se detectó la existencia de falencias en las operaciones relacionadas con la gestión de los inventarios, lo cual evidenciaba un riesgo constante para la compañía. (p. 140)

López, M. y Quenoran, H. (2015). En su investigación titulada: *El control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Mendez y Asociados, asomen s.a. de la ciudad de Guayaquil. Diseño de un modelo de gestión para el control y manejo de los inventarios* (Tesis presentada para obtener el título de Contador Público Autorizado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Tuvo el principal objetivo el de analizar las debilidades que se muestran en el control de inventarios y el efecto que provoca en la rentabilidad de la institución a través de un estudio documental, con un tipo de investigación exploratoria, la que consistió en realizar estudios con carácter informal, que proporcionen el punto de partida del tema a estudiar, con una muestra que comprende a los trabajadores, los cuales conforman los distintos departamentos de la compañía; finalmente concluyeron que la institución no tiene diseñado un manual de funciones, de la misma forma carece de políticas, no cuenta con procesos establecidos formalmente, lo que provocaba demoras en el desarrollo de ciertas actividades y un mal uso de los recursos disponibles en la organización. (p. 107)

Sigcho, R. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Procesos de control interno e indicadores de gestión y su incidencia en la gestión del área financiera del gobierno*

autónomo descentralizado municipal del Cantón Chilla. (Tesis para obtener la maestría en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Con el objetivo principal de realizar un análisis de los procesos control interno y de esa manera determinar la incidencia que tiene en la gestión financiera de la institución, con un tipo de investigación descriptiva y explicativa, con una muestra aleatoria de los procesos y actividades llevadas a cabo durante los años 2012 y 2013 en la Dirección Financiera y departamentos que conforman la Gerencia de Administración Distrital; finalmente señaló que la institución no ha logrado cumplir con implementar un sistema de control interno con el fin de procurar la eficacia y eficiencia en la gestión de la entidad; y pese a que se hayan desarrollado algunos controles, incluso estos no se cumplen de forma ideal, esto se debe a la carencia de dirección y control por parte de los directivos; de igual forma no se han desarrollado indicadores que permitan realizar la evaluación sobre el nivel de ejecución de los planes diseñados inicialmente, así como del logro de los objetivos establecidos tanto a corto, mediano y largo plazo. (p. 64)

A nivel nacional

Infantes, C. (2019). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación de un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos de almacenamiento en una empresa proveedora de sistema contra incendios* (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; esta investigación tuvo como objetivo principal el de realizar la implementación de un sistema de control de existencias a fin de actualizar los procedimientos del almacén en la empresa donde se desarrolló el estudio, con un diseño de investigación de tipo aplicada ya que se orientó al empleo de conocimientos adquiridos previamente para solucionar la problemática que se logró detectar durante la investigación, con una muestra de que fue seleccionada por el método no probabilístico, llegando finalmente a la conclusión que en efecto luego de haber realizado la investigación y el análisis de los resultados, se dio por afirmativa la hipótesis planteada, siendo así que en efecto el hecho de implementar un nuevo sistema de control para el manejo de los inventarios se ayudará a que los procedimientos del almacén se vean mejorados. (p.75)

Chuan, M. (2018). En su trabajo de investigación: *Propuesta de un Sistema de Control Interno en el departamento de Logística de la Empresa Inversiones CH&M SAC, Surco 2018* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César

Vallejo, Lima, Perú. Tuvo por objetivo general el de evaluar una propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa, con un tipo de estudio descriptivo, porque indaga, establece aquellas cualidades, particularidades y rasgos de distintos grupos, organizaciones u otros similares, con una muestra de personas que laboran específicamente en el departamento de logística y otras áreas vinculadas al control interno, finalmente pudo concluir que se pudo describir el control del departamento de logística, proponiéndose en base a las brechas identificadas, un sistema de control interno basado en conceptos de los componentes sin sustento de orden de compra, control de inventarios e información de stock al departamento de logística. (p. 65)

Neyra, J. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis del control interno en el área logística en la empresa Masedi, Lima 2016* (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tuvo el objetivo principal de investigar el nivel de percepción de los colaboradores de la empresa respecto al desarrollo del control interno, con un tipo de estudio descriptivo, con una muestra que se compuso por 45 de los colaboradores que pertenecen a la organización; concluyó que luego de haber efectuado un estudio y haber realizado la aplicación de los distintos instrumentos, el personal de la empresa percibía a los elementos del control interno de manera regular, un porcentaje menor lograba identificar dichos elementos como eficientes, lo que denota una falencia sobre el correcto funcionamiento del sistema de control interno en la empresa. (p. 70)

Dávila, E. (2016). En su investigación titulada: *Propuesta de Control interno -modelo COSO - para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo - 2016* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Tuvo el objetivo principal de realizar una propuesta para la empresa sobre un modelo de control de acuerdo lo expresado en el informe COSO con la finalidad de mejorar la gestión de existencias, fue un tipo de estudio descriptivo, ya que describió los procesos de control interno y consecuentemente diseñó una propuesta como alternativa de solución, con una muestra de 11 colaboradores de la empresa, lo que representaba la totalidad de la población al ser una empresa pequeña, concluyó que no existe un adecuado control interno en el área que se encarga del manejo de los inventarios en la organización, esto debido a que se

apreció a los trabajadores del área realizando funciones que no eran de su competencia, y en consecuencia, esto provocaba que no desarrollen sus funciones como área de almacén de una manera adecuada (p. 68)

Soto, T. (2016). En su investigación titulada: *Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Provincial de Jauja* (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Cuyo objetivo general fue el determinar el grado de incidencia que el sistema de control interno genera con el objeto de detectar posibles riesgos en la institución, dicho trabajo se desarrolló con un tipo de investigación cualitativo, ya que se encontraba enfocado a la valoración de la importancia del sistema de control interno, la muestra se eligió a través del muestreo no probabilístico, la cual por ser una población relativamente pequeña se consideró el total que ascendió a 06 trabajadores; concluyendo así que el sistema de control interno reducía los riesgos que existían en la institución, lo que permitía un control dentro del área de logística, de igual forma una acción correctiva en el sistema de control permitía que se garantice la gestión de riesgos en los procedimientos operativos en la entidad. (p. 200)

A nivel local

Arévalo, C. (2019). En su trabajo de investigación que lleva por título: *Análisis del control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad en la Empresa Míster Limpio - Tarapoto, año 2018* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Dicha investigación tuvo por objetivo principal determinar el nivel de efecto del control de inventarios sobre la rentabilidad financiera de la empresa Míster Limpio, con un tipo de investigación básico, la misma que a través de teorías ya existentes se busca generar conocimientos, con el objeto de analizar y evaluar el control de existencias y la rentabilidad, con una muestra que comprendía a todos los trabajadores de la empresa, que cuenta con 7 trabajadores, dicha investigación concluyó que el control de existencias incidía de forma significativa en la rentabilidad financiera de la organización, siendo así que en la empresa la repercusión del incumplimiento de las actividades de control de inventarios provocaba una considerable reducción en las utilidades del ejercicio. (p. 46)

Dávila, L. y Maldonado, M. (2019). En su trabajo de investigación: *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios RUTSOL S.A. del distrito de Nueva Cajamarca - periodo 2016* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Cuyo objetivo general fue determinar en qué forma incide el control de inventarios en la rentabilidad de la empresa, con un tipo de investigación aplicada, con una muestra de conformada por el personal que labora en la empresa donde se realizó la investigación; llegando a la conclusión de que se evidenciaba que el control de existencias incide de forma negativa en el rendimiento de la entidad, toda vez que existían serias deficiencias en el proceso de gestión de éstos, lo que brindaba como resultado pérdidas considerables, y esto afecta de forma directa a la rentabilidad económica. (p. 41)

Reátegui, R. y Ticlla, J. (2019). En su investigación titulada: *Control interno en el inventario de mercaderías y la gestión financiera en las ferreterías, Rioja, 2017* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú; cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existía entre el control de inventarios y la gestión financiera en las ferreterías de la ciudad de Rioja, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una muestra compuesta por 10 ferreterías ubicadas en el distrito de Rioja, llegando a la conclusión que el control interno de inventario es regular en el mayor porcentaje de las ferreterías estudiadas, en dichos establecimientos se desarrollaban ciertos aspectos de control interno, sin embargo, éstos no eran suficientes para respaldar la ejecución de los objetivos del control interno los cuales deben coadyuvar a la mejora de la gestión. (p. 39)

Teorías relacionadas al tema

Control interno

Es la agrupación de procedimientos, teniendo en cuenta las estrategias planteadas por la institución con el objetivo de salvaguardar sus recursos, llevar un control a fin de que los reportes sean fidedignos y que la operatividad de la empresa se desarrolle de manera eficaz tomando en cuenta los lineamientos establecidos por el directorio, dirigidas a la consecución de los objetivos. (Cepeda 2012, p. 237).

El control interno abarca los métodos, procedimientos y arreglos adoptados dentro de una institución para asegurar, en la medida de lo posible proteger los activos, la integridad, precisión y fiabilidad de los registros de cuentas. (Ackah, D. y Pangka, M., 2013)

Jensen, M. (1995), manifestó que el control interno se expresa como un proceso efectuado por todo el personal que conforma una organización, desde la alta dirección hasta el nivel inferior en lo que respecta a su organigrama, dicho proceso es realizado a fin de generar un nivel de seguridad razonable respecto al logro de las metas, dentro del marco de la eficiencia y eficacia de las actividades cotidianas, proporcionar confiabilidad sobre la información financiera que se presenta y el cumplimiento adecuado del marco normativo que le sea aplicable a cada organización.

La Contraloría General de la República en la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, aprobada mediante Resolución N° 046-2019-CG publicada el viernes 17 de mayo del 2019 en el Diario Oficial el Peruano, definió al control interno como un conjunto de operaciones, normas, procedimientos, entre otros, que deben ser integrados en un proceso continuo, desarrollado por la dirección, funcionarios y demás servidores que laboran en la institución, desarrollado para contrarrestar los riesgos de control y brindar la seguridad suficiente para lograr el alcance de los objetivos de la entidad.

Alvarez, M. (2017), señaló que el control interno es la conglomeración de programas, procedimientos y métodos, con el objetivo de procurar un grado seguridad razonable y una eficacia operativa, controlando y verificando que los procesos desarrollados contribuyan con el logro de una gestión eficiente, que involucre el compromiso de la dirección y el personal que labora en cada una de las áreas de una organización, proporcionando seguridad de que con dichos procedimientos se busca el logro de metas establecidas. (p.149).

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (1999), expresó que el control interno debe ser empleado a través de modelos ya predeterminados y que no se deben de salir de la estructura y en caso de presentarse alguna variante se debe encaminar nuevamente las operaciones según a lo ya impuesto, señala también que el control interno sirve para

identificar y corregir errores que pueden convertirse en riesgos de control, asimismo sirve también para determinar responsabilidades. (p.25)

Por otra parte, Laski (2006) señaló que a raíz de la elaboración y difusión de los conceptos actuales, se entiende que el control interno actúa entrelazado con las operaciones que se desarrollan en la institución, en consecuencia, éste no debe considerarse como un obstáculo sino por el contrario, debe ser considerado como un apoyo ya que al ser incorporado en la estructura de la organización, resulta ser más efectivo. (p.30)

Modelo COSO

Bubilek, O. (2017), menciona que el control interno ha recibido mucha atención en las últimas tres décadas, el desarrollo del modelo COSO ha hecho que el control interno sea más fácil de comprender e implementar.

El informe COSO que fue publicado en Estados Unidos en el año 1992, nació como una alternativa a las diversas dudas que generaban la enorme variedad de conceptos e explicaciones que existían con referencia al control interno, dicho informe refleja los resultados obtenidos producto del trabajo realizado alrededor de 5 años por el equipo de trabajo que el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway creó en el año 1985 bajo la sigla COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadores).

A nivel de organización, el informe expresa la necesidad de que la empresa en su conjunto comprenda la importancia del control interno, el enorme efecto de éste en relación a los resultados de gestión institucional y principalmente la importancia del control como un procedimiento integrado a las diferentes actividades de la organización y no asumirlo como aquel proceso engorroso que puede verse compuesto por mecanismos burocráticos.

Por otra parte, a nivel normativo ha previsto que al momento en que se genere algún tipo de problema sobre el control interno, en lo que respecta al nivel práctico, de auditoría, o a nivel normativo, los intervinientes cuenten con una referencia técnica en común, ya que esto hasta en aquel entonces resultaba tedioso, debido a la cantidad de definiciones que han prevalecido sobre la materia.

Objetivos de control interno

En la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG se establece que el sistema de control interno en las instituciones del estado tiene por finalidad el alcance de los siguientes objetivos:

- a) Realizar la promoción de la eficacia, la eficiencia, los valores y la transparencia en las actividades que desarrolla una institución.
- b) Mejorar la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas a la población en su conjunto.
- c) Salvaguardar los recursos y bienes del Estado con el objetivo de evitar algún tipo de pérdida, deterioro y el uso indebido de los mismos, lo cual pueda originar problemas para la institución.
- d) Cumplir con la normatividad que le sea aplicable a la institución.
- e) Generar confiabilidad en sus actividades por parte de la población.
- f) Contar con información oportuna a fin de adoptar acciones de gestión.
- g) Promover por parte de los funcionarios y/o servidores públicos la rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos públicos que le son conferidos a fin de alcanzar un determinado objetivo.

Importancia del control interno

El Colegio de Contadores Públicos de Lima (2017), en su artículo Sección Aporte Profesional, señaló que es una herramienta de suma importancia para la alta dirección de una institución, permite generar seguridad en el alcance de las metas que se plantea la institución y puede reportar de manera eficiente sobre su manejo a quienes se interesen en saberlo, es importante mencionar también que es un instrumento administrativo poderoso y efectivo para mejorar la administración pública, puesto que coadyuva a prevenir y desterrar la corrupción de las entidades del estado, debido a que crea un ambiente organizacional ceñida en valores éticos y morales, al seguimiento y apego de las normas y genera una necesidad de honestidad, previniendo así el desarrollo del fraude financiero; es una herramienta que busca obtener una gestión eficiente, debido a que provoca beneficios para la administración de la institución en todos sus niveles, de igual forma en las diferentes actividades que pudiese desarrollar. (p.2)

Herramienta de gestión pública

La CGR a través de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, ha establecido los principios que rigen cada componente del Control Interno en el Estado:

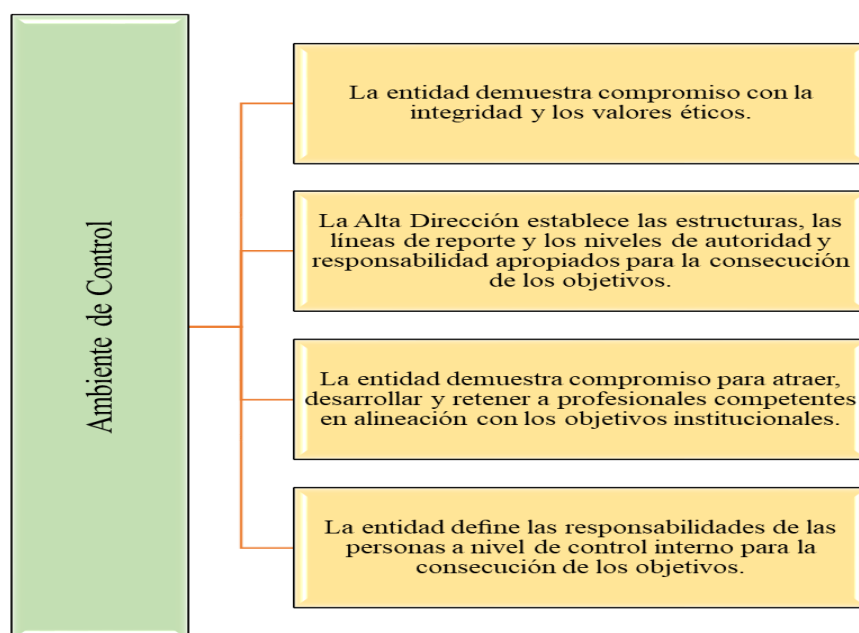


Figura 1. Principios del componente ambiente de control

Fuente: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado".

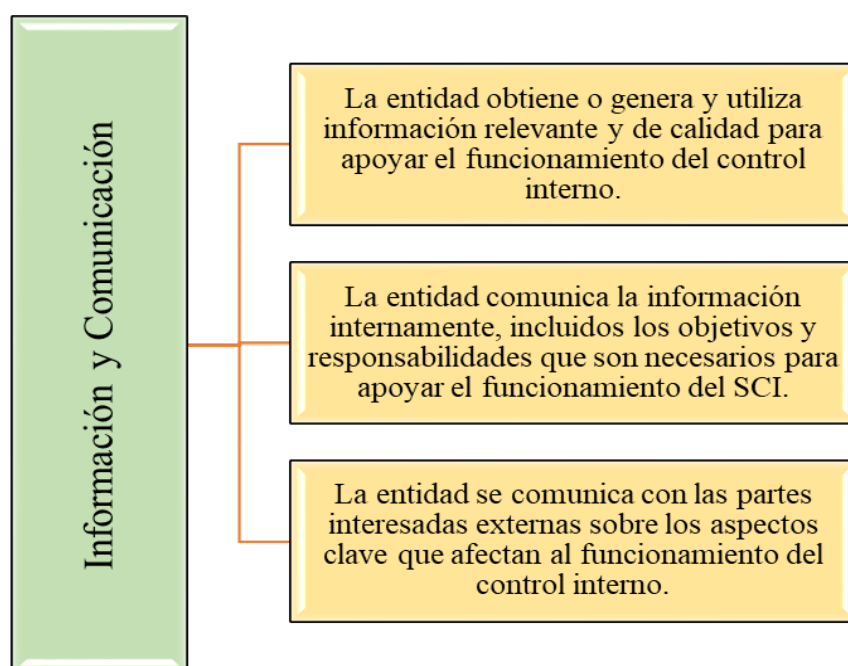


Figura 2. Principios del componente información y comunicación

Fuente: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado".

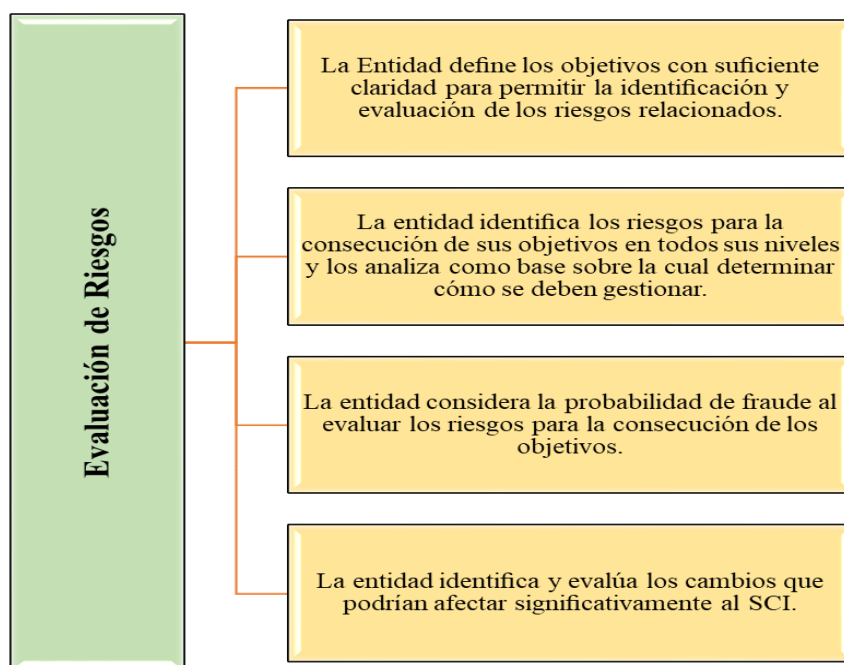


Figura 3. Principios del componente evaluación de riesgos

Fuente: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.

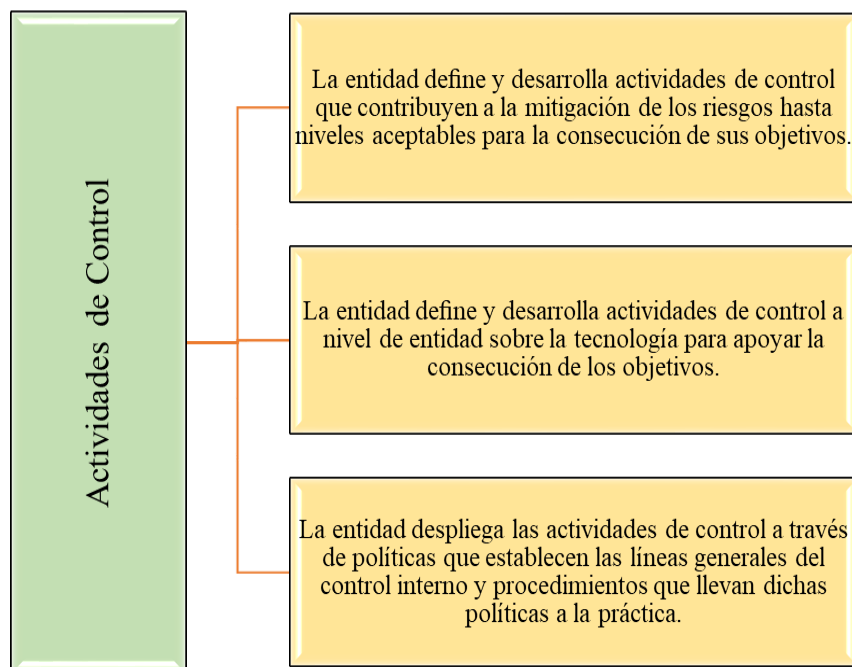


Figura 4. Principios del componente actividades de control

Fuente: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.

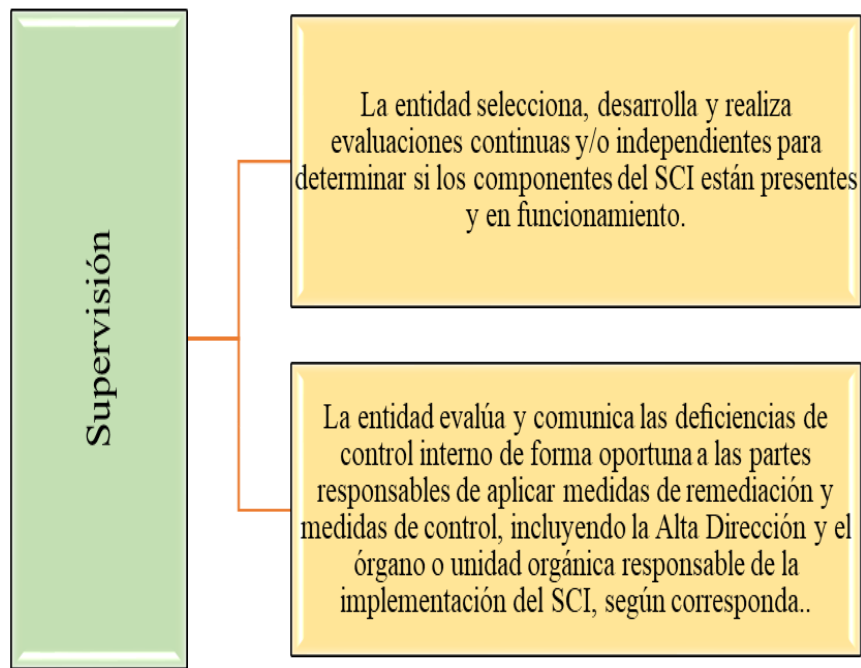


Figura 5. Principios del componente supervisión

Fuente: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.

Gestión de inventarios

Goldratt, E. (1980), citado por Solsol, E. 2017, planteó la “Teoría de las Restricciones” en la que determina que dicha teoría, aplicada a la gestión de inventarios, es la que se reconoce como la Gestión Amortiguada de Inventarios, en ésta se postula que el límite de desempeño que puede alcanzar una entidad está dictado por su delimitación. Por lo tanto, si se quiere dirigir al sistema, y no consentir que el sistema maneje a los servidores, se debe verificar esa limitación y trabajar en margen de ella.

Según Cañón (2013) el inventario es una de las principales aplicaciones que coadyuvan en la toma de decisiones, de acuerdo a lo señalado en las estadísticas, una empresa suele tener alrededor del 25% de su capital invertido en existencias; es por esto, que deben realizar una gestión eficiente de los inventarios, pues éstos son los perduran en el mundo de los negocios; mantener los inventarios es necesario para las empresas que tratan con productos físicos, la aplicación de técnicas de investigación en operaciones del almacén suministra una herramienta eficiente para lograr una ventaja competitiva.

Del mismo modo Gómez (2013), señala que la gestión de inventarios se puede entender como el manejo adecuado de los inventarios que una empresa realiza con el objetivo de

minimizar los costos de producción o adquisición y los posibles riesgos que se puedan suscitar cuando se realice la adquisición, almacenamiento y distribución de éstas, ya que una adecuada gestión facilitará conocer cuánto y cuando se cuenta con disponibilidad en el almacén y así poder programar posibles adquisiciones con la finalidad de evitar el desabastecimiento.

Por otra parte Ferrín (2007) menciona que una correcta gestión de los inventarios genera que la rotación de los mismos se realice de forma adecuada, aquello significa que la reposición de los inventarios se realiza de forma eficiente, de acuerdo al tipo de existencia con el que se cuenta, debido a que por diversas razones los inventarios pueden sufrir pérdidas de valor debido al pasar del tiempo, sin embargo existen inventarios que acaecen dicha pérdida antes que los demás, en ese caso un correcto movimiento de existencias buscara que se evite esa pérdida.

En resumen, se puede señalar que la gestión de inventarios se define como el conjunto de procesos o procedimientos que forma parte de la denominada función logística, que se enfoca en el ingreso, almacenamiento y distribución dentro de un espacio determinado (almacén) hasta ser entregados al centro de consumo (fábrica o usuario final), así como del control y el manejo eficiente de la información que se generen a raíz de dichas operaciones. (Condori, R. p. 25)

Objetivo de la gestión de inventarios

La principal finalidad de la gestión de inventarios se resume en promover que la institución tenga las existencias necesarias para su adecuado funcionamiento y buscar que la inversión en inventarios sean las menores posibles, de igual forma una de sus finalidades fundamentales es lograr que la empresa conozca el punto de equilibrio de existencias que esta necesita para una adecuada operatividad. (Escudero M. 2013)

Clases de inventarios

Según Vásquez, M. (2014) señala que los inventarios de la empresa es uno de los recursos más valiosos, en ese sentido debe existir una evaluación con la finalidad de realizar la verificación sobre si el inventario disponible supone la inversión necesaria para el correcto funcionamiento de las operaciones y esto pueda provocar un mayor retorno de dinero para no tener la necesidad de recurrir a préstamos y así poder financiar sus operaciones, esto se logra a través de la mejora del proceso de compras, diseñando

predicciones sobre demanda y generar mayor eficiencia en las operaciones; asimismo los inventarios pueden clasificarse en tres categorías, las cuales se detallan a continuación:

- a) Materias primas: representan los inventarios que no han tenido modificación en su proceso de elaboración.
- b) Materiales en proceso: Son empleados durante la transformación de la materia prima y su cambio físico.
- c) Productos terminados: Son aquellos que están aptos para el proceso de almacenamiento.

Control de inventario

Consiste en el grado de eficiencia sobre el manejo correcto del registro de ingresos y salidas, de la rotación y evaluación del inventario en función a las políticas de clasificación con los que cuenta la empresa y del tipo de inventario que tenga, de esta forma se puede determinar resultados de manera razonable, y en consecuencia se puede establecer la situación financiera real de la empresa. (Barrionuevo, 2010, p.56)

Espinoza (2013) manifiesta que el control de inventarios es un instrumento básico en la gestión de cualquier empresa en la actualidad, esto debido a que logra permitir que las instituciones tengan conocimiento sobre las unidades disponibles de inventarios para ser vendidos en un determinado periodo.

Importancia del control de inventarios

Espinoza (2013), infiere que controlar los inventarios implica una serie de procesos de supervisión que se generan debido a la obtención de información que es brindada por las diferentes áreas de una institución, ahora bien, en lo que respecta a los inventarios es de vital importancia contar con un control adecuado, puesto que es el de mayor importancia dentro de los activos, no solo en cantidades, sino porque de su gestión eficiente se generan las utilidades de la empresa, ahí se refleja la necesidad e importancia de tener un eficiente sistema de control de inventarios. (p.67)

Según Castillo (2012) señala que tener un apropiado registro de existencias debería ser adoptado no solo por las grandes compañías, porque el contador lo exige o porque dicha información es necesaria para para mostrarla en un balance general, el objetivo es contar

con información suficiente e importante a fin de buscar reducción en los costos de producción, incrementar la liquidez de la empresa, mantener un nivel de inventario adecuado y comenzar a utilizar la tecnología con el objetivo de buscar la disminución de gastos operativos, y de esta manera al final del período conocer un estado de situación financiera confiable de la empresa, sin embargo en las pequeñas empresas el control de las existencias es pocas veces desarrollado, lo que impide contar con un registro fehaciente que contribuya al engorroso trabajo de inventariado.

Valuación de los inventarios

Espinoza (2013), menciona dentro de los objetivos del control de inventarios se encuentra la valuación de inventarios, es decir, consiste en conocer cuál es el costo de un inventario dentro de una empresa con la finalidad de saber el valor de las mercaderías, así como también el precio de costo de cada una de ellas, para que puedan calcular el precio final del cada producto que será vendido al cliente. (82)

Para ello menciona los siguientes indicadores:

- Valoración por identificación específica: Es el sistema de valoración más eficaz, ya que consiste en la identificación del precio de adquisición exacta de cada uno de los productos con la que cuenta una empresa.
- Registro de las entradas de mercadería: Es el sistema mediante el cual las empresas registran las primeras entradas y primeras salidas, la cual consiste en identificar el precio de costo del stock ya que se basa en el costo que tuvieron al llegar al almacén.
- Registro de las salidas de mercadería: Es el sistema mediante la cual la empresa registrará las ultimas entradas y la primera salida de su mercadería, puesto que este sistema consiste en que las ultimas entradas que la empresa adquiere son las primeras que deberán salir, es decir el precio de costo de las ultimas mercaderías que adquiere una empresa es el que se aplicará a las primeras salidas.

Formas de almacenamiento

Según la revista Logística (2016), las formas de almacenamiento de los inventarios dependen del tamaño y las características que éstos puedan poseer, debido a que pueden exigir desde una simple estantería hasta la utilización de sistemas complejos que involucren realizar grandes inversiones y adquirir diversas tecnologías, la elección del modo de almacenar depende de los diferentes factores como el espacio disponible, el

tipo de inventario, número de artículos, facilidad de ubicación, tipo de embalaje, etc., en ese sentido los inventarios pueden almacenarse de las siguientes formas:



Figura 6. Formas de almacenamiento

Fuente: Condori, R. (2019). El control interno en la gestión de los almacenes de las empresas del sector construcción del Perú y de la empresa Constructora de postes de concreto El Altiplano SRL Juliaca 2018.

Formulación del problema

Problema general

¿El control interno mejora la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?

Problemas específicos

- ¿En qué estado se encuentra las operaciones de control interno en los procesos de adquisiciones, almacén y distribución de la unidad de logística de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?

- ¿En qué estado se encuentra el proceso de la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?
- ¿En qué consiste la propuesta de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?

Justificación del estudio

Justificación práctica

La justificación práctica radica en que permite describir la problemática sobre el control interno en base a la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, y de esta manera poder implantar factores que permitan alcanzar una gestión institucional de calidad y que responda de forma íntegra a las necesidades de los usuarios, a raíz de ello, se podrá plantear recomendaciones con el fin de superar estos limitantes y de esta manera poder cumplir con las exigencias del personal y de los usuarios.

Justificación teórica

Se justifica teóricamente ya que al investigar se recopila información para conocer todo lo relacionado al tema que se investiga de tal manera que se pueda determinar las deficiencias relacionadas con el control interno y la gestión de inventarios, para aumentar el conocimiento es importante explayarse en la investigación con más interrogantes, de esta manera se conocerá más de cerca el comportamiento de las variables de estudio.

En el presente estudio se tuvo en consideración lo que expresa Poch (1992) quien señala que el control que se ejecute en el desarrollo de una gestión busca por finalidad la mejora de los resultados en función a las metas que tiene una determinada organización; de igual forma se considera el trabajo de Mora (2012) quien realizó una descripción detallada sobre la importancia, las ventajas y los alcances de la eficiente gestión de inventarios en una institución.

Justificación metodológica

El método empleado en la presente investigación refleja claridad y consistencia con la única finalidad de que se entienda y asimile toda la investigación pudiendo de este modo explicar de forma elocuente la problemática de control interno en función a la gestión

de inventarios, entonces es aquí donde nace la base de la justificación metodológica, debido a que los métodos y técnicas e instrumentos utilizados han logrado demostrar su validez y confiabilidad, siendo así que pueden ser empleados en otras investigaciones relacionadas a la materia.

Justificación social

Es importante resaltar que mediante un adecuado control interno no solo se beneficia la entidad, sino que también mejora la calidad de los servicios que se otorgan a la población, considerando que la demanda por este tipo de servicio es alto y muestra una serie de deficiencias a nivel nacional, contar con una gestión de inventarios eficiente permite atender con los insumos y bienes que requieren los diferentes establecimientos de salud.

Hipótesis

El diseño de una propuesta de control interno mejorará la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019.

Objetivos específicos

- Identificar las operaciones de control interno en los procesos de adquisiciones, almacén y distribución de la unidad de logística de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019
- Analizar la situación actual del proceso de la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019.
- Diseñar las actividades de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019

II. MÉTODO

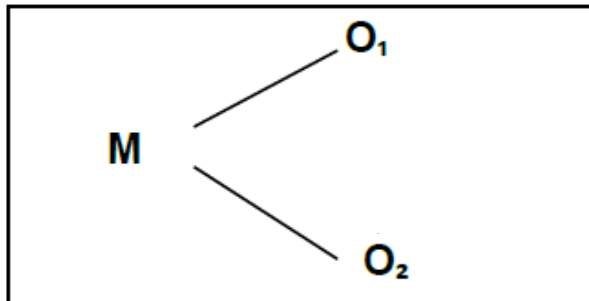
2.1 Tipo y diseño de investigación

La presente indagación fue basada en el diseño cuantitativo, transversal, porque se examinó la situación de las dos variables en un momento determinado, no experimental y descriptivo.

El modelo de estudio transversal aplicado, el mismo que es basado en la obtención de resultados, tiene como objetivo primordial estudiar ambas variables y evaluar su comportamiento en un periodo limitado de tiempo.

El tipo de modelo no experimental, investiga las variables sin manipularlas, es un esquema en el cual prima la observación, solo las analiza en su estado natural tal, sin modificarlas, para posteriormente ser analizados.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁= Variable 01 (Control interno)

O₂= Variable 02 (Gestión de inventarios)

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Control interno

Dimensiones

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control

- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento

Variable 2: Gestión de inventarios

Dimensiones

- Compras
- Almacenamiento
- Distribución

Tabla 1

Operacionalización de variable de control interno

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	Es la agrupación de procedimientos, teniendo en cuenta las estrategias planteadas por la institución con el objetivo de salvaguardar sus recursos, llevar un control a fin de que los reportes sean fidedignos y que la operatividad de la empresa se desarrolle de manera eficaz tomando en cuenta los lineamientos establecidos por el directorio, dirigidas a la consecución de los objetivos. Cepeda (2012, p. 237)	Comprende los elementos establecidos en el informe COSO, el cual indica que se debe contar con un ambiente de control, se debe realizar una evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, se debe tener información y comunicación eficiente, acompañado siempre de la supervisión y seguimiento.	Ambiente de control	Estructura organizacional
			Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos
			Actividades de control	Evaluación del desempeño
				Información relevante
			Información y comunicación	Comunicación interna
				Comunicación externa
			Supervisión y seguimiento	Evaluación de proveedores
				Fiscalización posterior

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2*Operacionalización de variable de gestión de inventarios*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de Inventarios	La gestión de inventarios se define como el procedimiento de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material-materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. (Condori, R. p. 25)	Es la capacidad de las empresas o instituciones públicas para gestionar las compras oportunas de los insumos que se requiera en la organización en un determinado momento, así como la gestión del almacenamiento y la distribución de los inventarios	Compras	Requerimientos realizados de acuerdo a rotación de almacén Compras respaldadas con documentación de su necesidad
			Almacenamiento	Utilización de instrumentos de control para la entrada y salida del almacén Control de inventarios por fecha de vencimiento
			Distribución	Requerimientos atendidos oportunamente

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Carrasco (2014) señala que la población comprende el grupo de las unidades de análisis (personas, objetos, animales, etc.) que forman parte de un mismo entorno espacial en el cual se lleva cabo un determinado estudio que necesitan ser parte de dicha investigación (p. 236)

La población en cuestión está comprendida por trabajadores de la sede administrativa de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, por ser el área involucrada de manera directa con el tema de estudio. Son trabajadores de ambos sexos: femenino y masculino, cuyas edades oscilan desde los 35 a 57 años, todos profesionales.

Tabla 3*Composición de la población*

Nº	Oficina de administración	Cantidad de trabajadores
1	UNIDAD DE ADQUISICIONES, INGENIERÍA HOSPITALARIA Y SERVICIOS	9
	Área de Programación	1
	Área de Servicio	1
	Área de Patrimonio	1
	Área de Ingeniera Hospitalaria	1
	Área de Almacén	3
	Área de Compras	2
2	UNIDAD DE FINANZAS	4
	Área de Cobranzas Coactivas	1
	Área de Presupuesto	1
	Tesorería	1
	Área de Contabilidad	1
3	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	4
	Área de Legajos	1
	Área de Planillas	1
	Área de control de Asistencia	1
	Bienestar Social	1
4	UNIDAD DE SOPORTE INFORMÁTICO	1
	Soporte Técnico	1
5	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y RECURSOS MÉDICOS	3
	Total	21

Fuente: Elaboración propia.**Muestra**

La muestra estuvo compuesta por 21 colaboradores, la misma que fue elaborada mediante el método de poblaciones finitas, recalando que las personas involucradas en la prueba trabajan en la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, debido a que el área de almacén depende de esta Unidad y son personas que se involucradas con la gestión de los inventarios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

a) Técnicas de gabinete

El fichaje: Esta técnica ha permitido a lo largo del tiempo establecer definiciones e información resaltante de mucha utilidad para el llenado de fichas con la finalidad de registrar, organizar y aclarar aspectos relevantes tomando en cuenta los distintos procedimientos de estudio, las fichas utilizadas en el siguiente estudio se dividen en:

- Ficha de resumen: Utilizados para la asimilación de teorías y opiniones de diferentes autores, de tal manera que permita organizar una información coherente sobre la argumentación y precedentes tratados.
- Fichas textuales: Fueron de utilidad para el traslado literal de contenidos, sobre su fuente informativa principal.
- Fichas bibliográficas: Fueron empleadas constantemente para el repertorio de información de autores consultados, a fin de tener un antecedente sobre las investigaciones, teorías y notas que originaron el cimiento tecnológico en el presente estudio.

b) Técnicas de campo:

Encuesta: Para esta investigación se ha visto conveniente utilizar la técnica de la entrevista la cual fue dirigida al personal seleccionado de la muestra definida previamente por el método para poblaciones finitas.

Instrumentos

Los instrumentos que se han elaborado para la realización del presente estudio fueron el cuestionario y la guía de observación.

Validez y confiabilidad

Los requisitos esenciales que debe poseer cualquier instrumento de medición son la validez y la confiabilidad del mismo. Con la validez se ejecuta la verificación de la información en relación con cada uno de indicadores objeto de estudio a fin de

medir las variables. Se considera validez al resultado de aplicar una prueba en la cual permita evaluar lo que se espera medir.

Los instrumentos diseñados para el presente trabajo de investigación fueron sometidos a juicios de expertos a fin de determinar la validez de los mismos, siendo así que fueron aprobados con un promedio alto; los expertos consultados fueron: Mg. Juan Britman Vallejos Tafur, Mg. Juliet Dianita Pérez Corrales y Mg. Roberto Carlos Oblitas Otero.

La fórmula para la determinación del grado de confiabilidad es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

α = *Coefficiente de Alfa de Cronbach*

K = *Número de ítems*

$\sum Vi$ = *Sumatoria de la varianza de los ítems*

Vt = *Varianza total*

Los datos conseguidos producto de la ejecución de la formula antes citada, se pueden interpretar de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

Tabla 4

Escalas de medición

Valores	Nivel de confiabilidad
De -1.00 hasta 0.00	No es confiable
De 0.01 hasta 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 hasta 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 hasta 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.89 hasta 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Rodríguez, R. (2018). Control interno y la gestión logística en el Ministerio del Interior Lima, 2017.

En ese sentido, realizando la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvieron los siguientes resultados:

Encuesta	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	TOTAL
Enc. 01	01	02	02	01	02	02	01	01	01	02	01	02	01	19
Enc. 02	02	02	01	01	02	02	01	01	01	02	01	02	02	20
Enc. 03	01	02	02	02	01	02	01	01	02	01	02	01	02	20
Enc. 04	01	01	02	01	02	02	01	02	01	02	01	02	01	19
Enc. 05	02	02	01	01	02	02	01	01	01	02	02	02	02	21
Enc. 06	01	02	01	01	02	02	01	01	02	01	02	02	02	20
Enc. 07	01	01	02	01	02	01	01	01	01	02	02	01	02	18
Enc. 08	01	02	02	02	02	02	01	02	01	02	01	02	02	22
Enc. 09	01	02	02	01	02	02	01	01	02	02	01	02	02	21
Enc. 10	01	02	02	01	01	02	02	02	01	01	01	02	01	19
Enc. 11	02	01	01	01	02	02	01	01	01	02	01	02	02	19
Enc. 12	01	02	02	02	01	02	01	01	02	02	01	02	02	21
Enc. 13	01	02	02	01	02	02	01	01	01	02	02	02	02	21
Enc. 14	02	02	02	01	02	01	02	02	01	02	01	02	02	22
Enc. 15	01	02	02	02	02	02	01	01	02	02	01	01	02	21
Enc. 16	01	02	02	02	01	02	01	01	01	02	01	02	02	20
Enc. 17	02	01	02	01	02	01	01	02	01	02	01	02	02	20
Enc. 18	02	02	02	01	01	02	02	02	02	02	02	01	01	22
Enc. 19	01	01	02	02	01	02	01	01	01	02	01	02	02	19
Enc. 20	01	02	01	01	02	01	01	01	02	01	02	01	02	18
Enc. 21	02	02	02	01	02	02	01	01	01	02	01	02	01	20

Varianza	0.22	0.18	0.18	0.20	0.20	0.15	0.12	0.20	0.22	0.15	0.22	0.18	0.18	1.42
-----------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Figura 7. Alfa de Cronbach al cuestionario de control interno

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Dónde:

$$K = 13$$

$$\sum Vi = 2.44$$

$$Vt = 1.42$$

$$\alpha = 0.775$$

Encuesta	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	TOTAL
Enc. 01	02	02	01	01	01	01	01	01	02	01	01	02	16
Enc. 02	02	02	02	01	01	01	01	01	01	02	01	02	17
Enc. 03	02	02	01	01	02	01	01	01	02	01	01	02	17
Enc. 04	01	01	02	01	02	01	01	01	02	02	01	02	17
Enc. 05	02	02	01	02	01	01	01	01	01	01	01	02	16
Enc. 06	02	01	01	02	02	01	01	02	02	01	01	02	18
Enc. 07	02	01	02	01	01	01	01	01	02	01	01	02	16
Enc. 08	01	02	01	02	01	01	01	01	02	02	01	02	17
Enc. 09	02	01	01	02	02	01	01	01	01	01	01	02	16
Enc. 10	02	02	01	01	01	01	01	01	01	01	01	02	15
Enc. 11	01	01	01	01	02	01	01	01	02	01	01	02	15
Enc. 12	02	02	02	02	01	01	01	01	01	01	01	02	17
Enc. 13	01	01	01	02	01	01	01	01	02	01	01	02	15
Enc. 14	02	02	01	02	01	01	01	01	02	01	01	02	17
Enc. 15	02	02	01	01	01	01	01	01	01	02	01	02	16
Enc. 16	02	01	01	01	01	01	01	01	02	01	01	02	15
Enc. 17	02	02	02	02	01	01	01	01	01	02	01	02	18
Enc. 18	02	02	01	01	01	01	01	01	02	01	01	02	16
Enc. 19	01	02	01	02	01	01	01	01	02	01	01	02	16
Enc. 20	02	01	01	01	01	01	01	01	02	01	01	02	15
Enc. 21	02	02	01	02	01	01	01	01	02	01	01	02	17
Varianza	0.18	0.24	0.18	0.25	0.18	0.00	0.00	0.05	0.22	0.18	0.00	0.00	0.87

Figura 8. Alfa de Cronbach al cuestionario de gestión de inventarios

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Dónde:

$$K = 12$$

$$\sum Vi = 1.48$$

$$Vt = 0.87$$

$$\alpha = 0.761$$

2.5 Procedimiento

El procedimiento de obtención de resultados se realizó mediante la aplicación de los instrumentos previamente diseñados, siendo así que el cuestionario fue utilizado con la finalidad de recoger información respecto a la existencia de controles internos en la gestión de inventarios, por otra parte, la guía de observación fue

utilizado con la finalidad de conocer la situación en la que se encontraba la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba.

2.6 Métodos de análisis de datos

Método lógico inductivo: El razonamiento es la base de todo estudio por ende, permite que historias propias sean elevados a conocimientos frecuentes.

Método histórico: Está relacionado a las diferentes etapas de la investigación, se utilizó a fin de revelar la transformación y avance de dicho objeto de investigación identificando las fases esenciales de su desarrollo y antecedentes principales.

2.7 Aspectos éticos

La ética se ha considerado dentro de la investigación como, el conjunto de normas o conductas que mejoran el comportamiento del ser humano, que a su vez interfieren diariamente en la toma de decisiones.

Se tomó en cuenta las consideraciones éticas sobre la integridad de la información, asegurando la discreción de la información proporcionada a fin de realizar el estudio en cuestión, garantizando también la transparencia en los resultados reflejados.

El presente estudio se realizó de manera comprensible y puntual evitando así alteraciones en los datos que fueron consultados a la institución. De igual forma se ha respetado la autoría intelectual y se protegió la identificación de todos los que participaron en la investigación.

III. RESULTADOS

En este apartado se detallan y se realiza la evaluación de los datos recolectados producto del desarrollo, para cumplir el propósito se examinaron los documentos de gestión, de igual forma se realizó la aplicación de los instrumentos diseñados, por lo que muestran los resultados reflejados en tablas y figuras y para el análisis de la información se empleó la estadística descriptiva, señalados en la metodología del presente estudio.

3.1 Resultados del cuestionario de control interno

1. ¿El personal que trabaja considera los valores éticos?

Tabla 5

Personal y valores éticos

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	14	67%
No	07	33%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba.

Explicación: Según se muestra en la Tabla 5: Personal y valores éticos, el 67% de la muestra (14 colaboradores) manifestaron que el personal que trabaja en la institución si considera los valores éticos, por otra parte el 33% (07 trabajadores) consideran que el personal no considera los valores éticos.

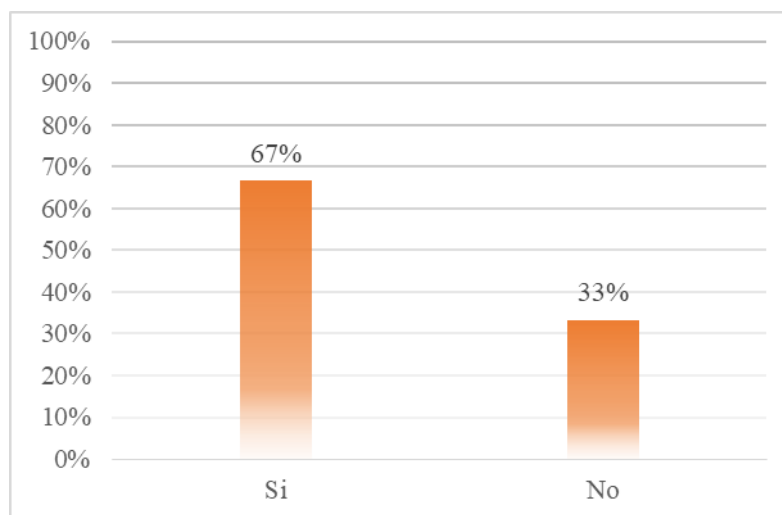


Figura 9. *Personal y valores éticos*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

2. ¿Observa usted que el personal es capacitado para realizar las funciones designadas?

Tabla 6

Capacitación de personal

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	05	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 6: Capacitación de personal, el 24% (05 trabajadores) respondieron que si se capacita al personal, por otra parte el 76% (16 trabajadores) considera que el personal no es capacitado de acuerdo a las funciones que cumplen en la institución.

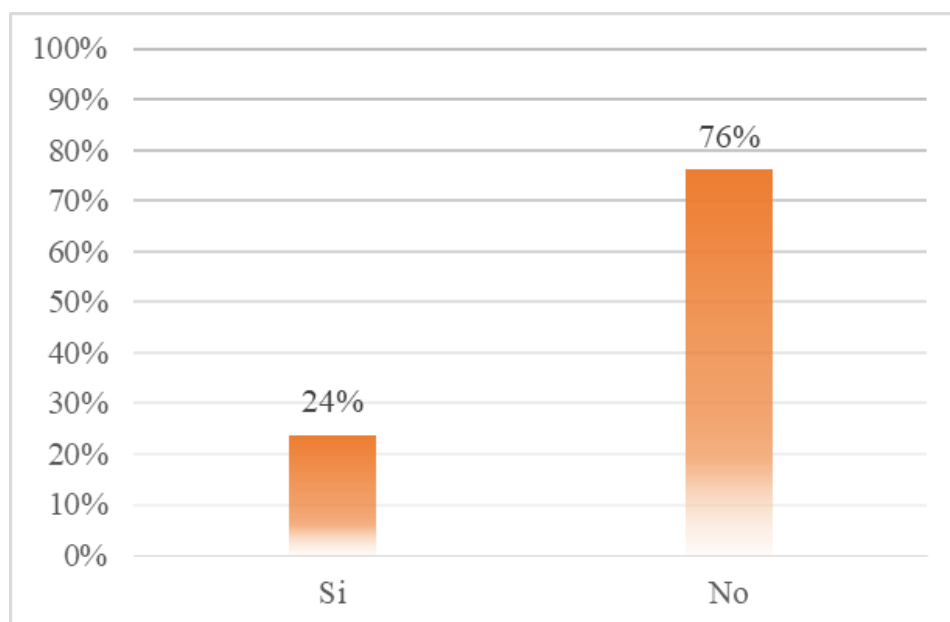


Figura 10. *Capacitación de personal*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

3. ¿El control de procesos se desarrolla con frecuencia para evitar o disminuir los riesgos?

Tabla 7

Control de procesos

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	05	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 7: Control de procesos, el 24% de la muestra (05 colaboradores) manifestaron que si se desarrolla el control de procesos con frecuencia, por otra parte el 76% (16 trabajadores) consideran que no se realiza dicho control.

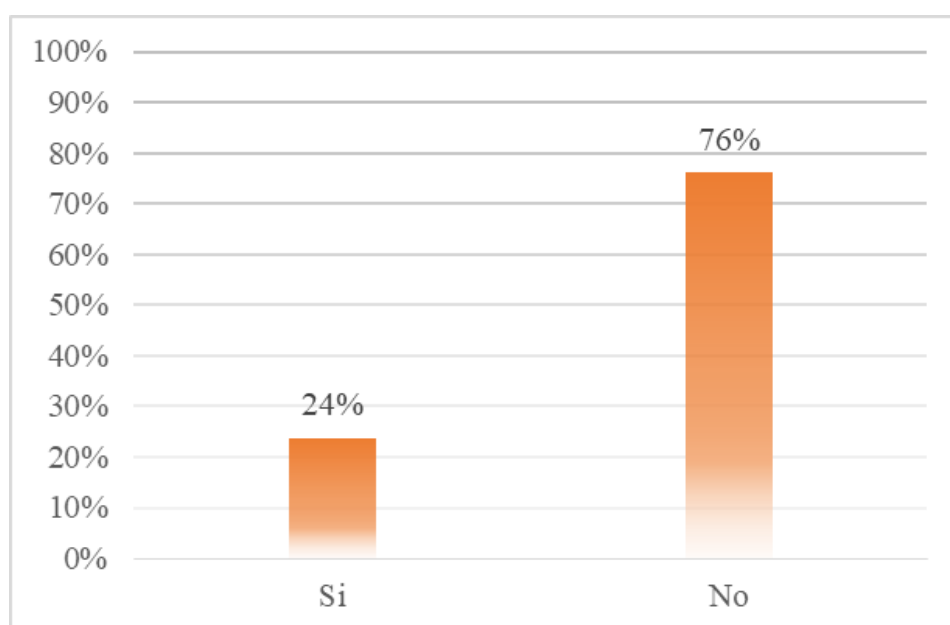


Figura 11. *Control de procesos*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

4. ¿Considera usted que detectar los riesgos a tiempo puede maximizar el logro de las metas?

Tabla 8

Detección de riesgos

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	15	71%
No	06	29%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 8: Detección de riesgos, el 71% de la muestra (15 colaboradores) manifestaron que detectar los riesgos a tiempo si va a maximizar el logro de las metas, por otro parte el 29% (06 trabajadores) consideraron que no se obtendrá un resultado favorable.

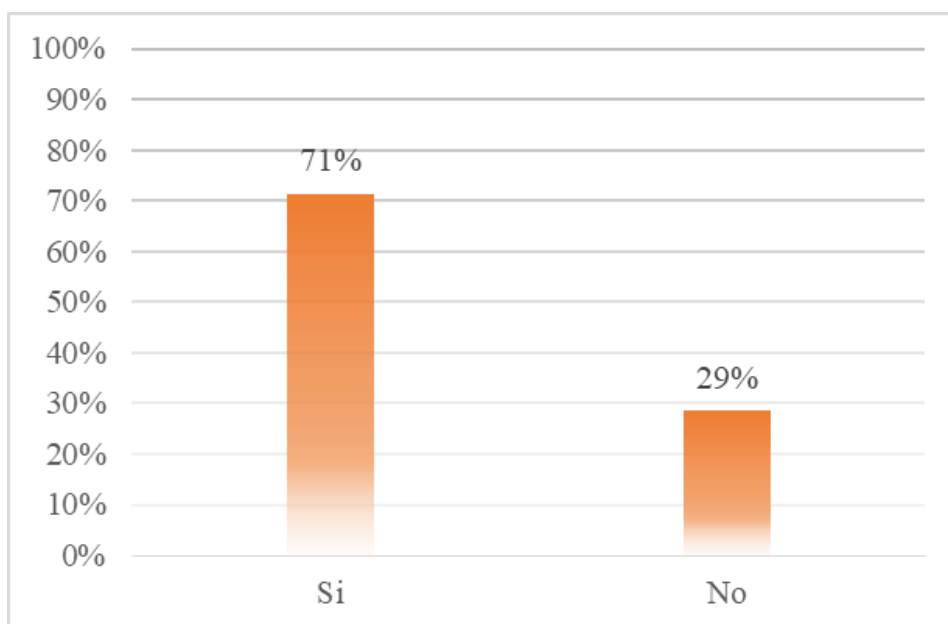


Figura 12. *Detección de riesgos*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

5. ¿Considera que las políticas de la institución disminuyen los riesgos de control?

Tabla 9

Políticas para reducción de riesgos

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	06	29%
No	15	71%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 9: Políticas de reducción de riesgos, el 29% de la muestra (06 colaboradores) respondieron que las políticas dentro de la institución si han disminuido los riesgos, por otro lado el 71% (15 trabajadores) manifestaron que las políticas institucionales no han reducido los riesgos.

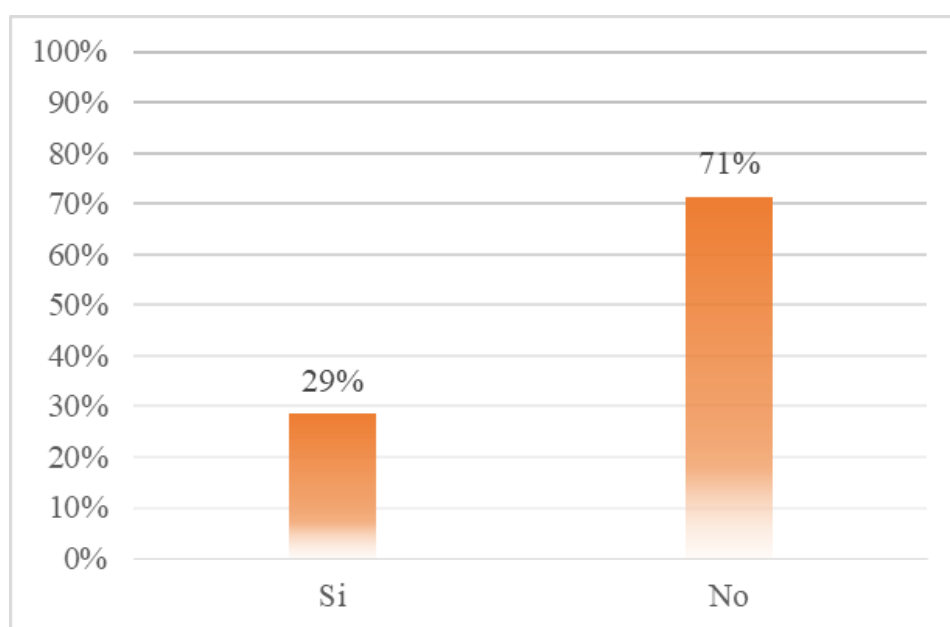


Figura 13. *Políticas para reducción de riesgos*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

6. ¿Las actividades de control son efectivas y funcionales?

Tabla 10

Actividades de control

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	04	19%
No	17	81%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 10: Actividades de control, el 19% de la muestra (04 trabajadores) respondieron que las actividades de control si han sido efectivas y funcionales, sin embargo el 81% (17 colaboradores) manifestaron que las actividades de control no han sido efectivas durante su desarrollo.

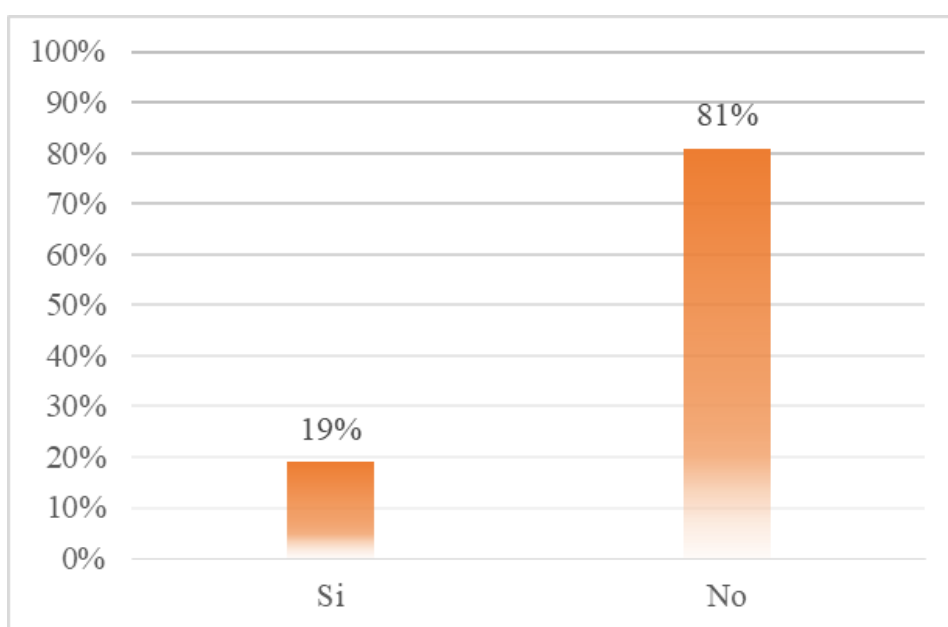


Figura 14. *Actividades de control gerencial*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

7. ¿Los documentos de gestión están actualizados como: MAPRO, ROF y MOF?

Tabla 11

Documentos de gestión

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	18	86%
No	03	14%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 11: Documentos de gestión, el 86% de la muestra (18 trabajadores) respondieron que los documentos de gestión si están actualizados, por otra parte el 14% de la muestra (03 trabajadores) consideran que los documentos de gestión institucional no se encuentran debidamente actualizados.

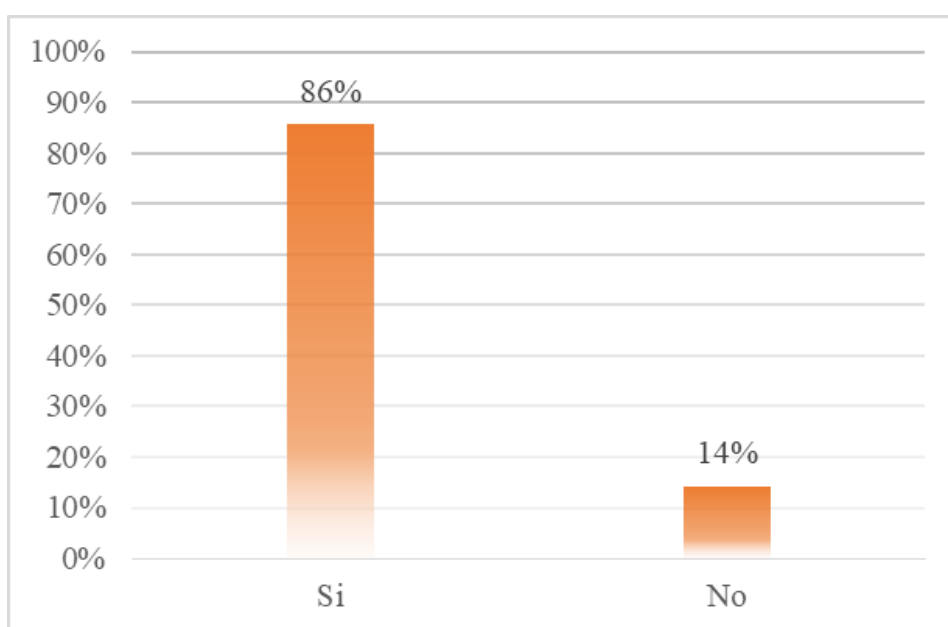


Figura 15. *Documentos de gestión*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

8. ¿Cree usted que se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?

Tabla 12

Principios de seguridad

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	15	71%
No	06	29%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 12: Principios de seguridad, el 71% (15 trabajadores) respondieron que si se cumplen con los principios de seguridad de la información en la institución, por otra parte el 29% (06 trabajadores) consideran que los principios institucionales de seguridad de la información no se cumplen de acuerdo a lo establecido.

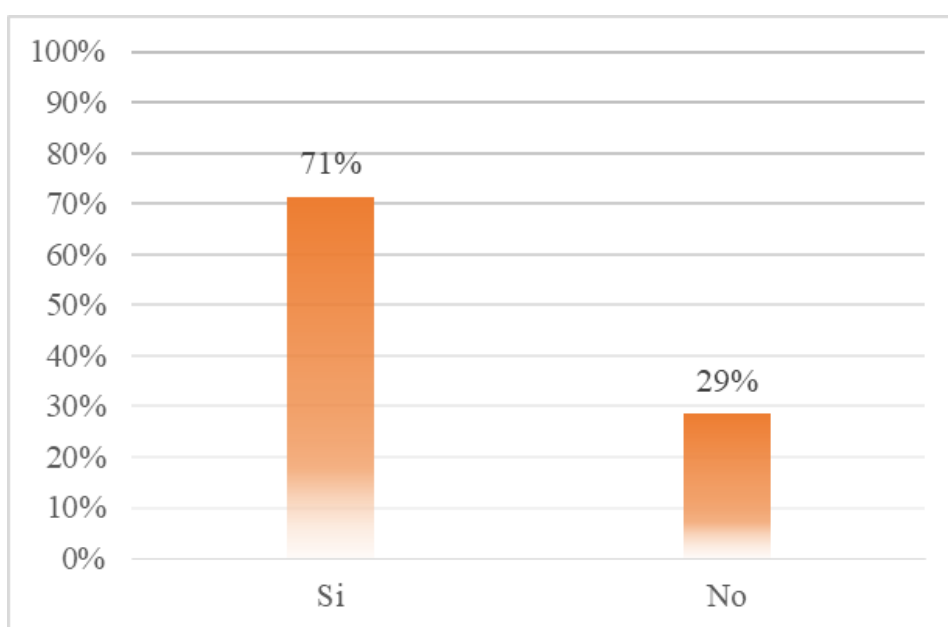


Figura 16. *Principios de seguridad*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

9. ¿Cree usted que los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?

Tabla 13

Sistemas de información

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	14	67%
No	07	33%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 13: Sistemas de información, el 67% de la muestra (14 trabajadores) respondieron que los sistemas de información implementados si han facilitado a la toma de decisiones, por otro lado el 33% (07 trabajadores) consideran que los sistemas de información no han facilitado la toma de decisiones.

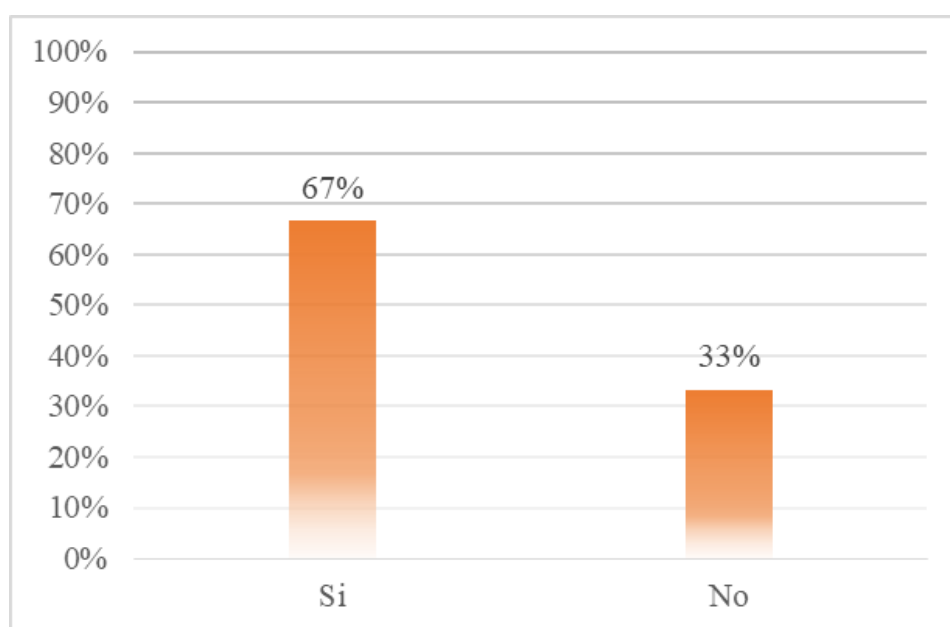


Figura 17. *Sistemas de información*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

10. ¿Existe coordinación interna entre las direcciones administrativas y las unidades?

Tabla 14

Coordinación interna

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	04	19%
No	17	81%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 14: Coordinación interna, el 19% de la muestra (04 trabajadores) respondieron que si existe coordinación entre las direcciones administrativas y las unidades, en tanto que el 81% (17 trabajadores) contestaron que no existe coordinación interna entre las direcciones administrativas y las unidades.

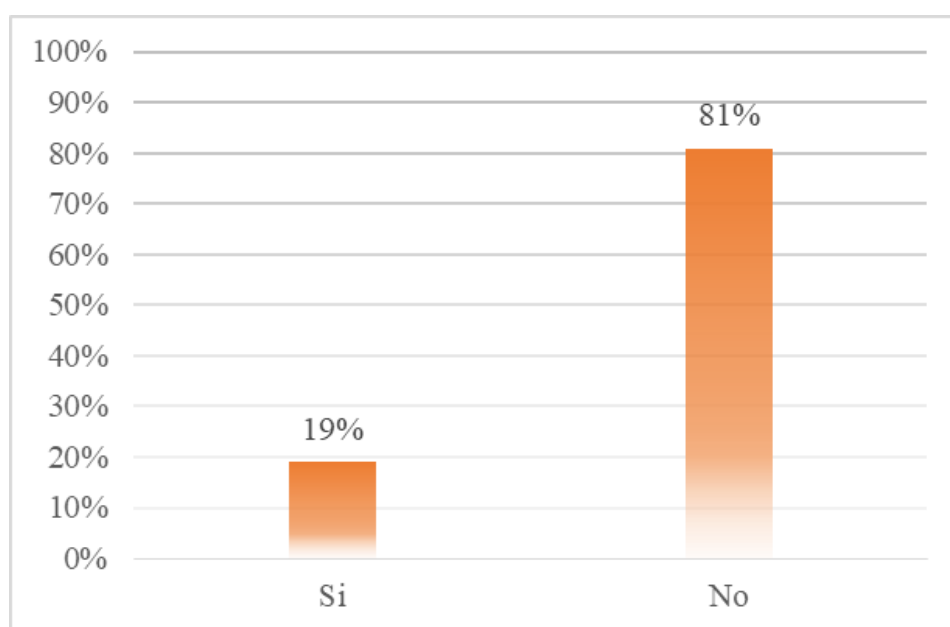


Figura 18. *Coordinación interna*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

11. ¿Cree usted que las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención oportuna de requerimientos?

Tabla 15

Líneas de comunicación e información

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	14	67%
No	07	33%
Total	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 15: Líneas de comunicación e información, el 67% de la muestra (14 trabajadores) respondieron que las líneas de comunicación si permiten la atención oportuna de los requerimientos efectuados, por otro lado el 33% (07 trabajadores) contestaron que no permiten la atención oportuna.

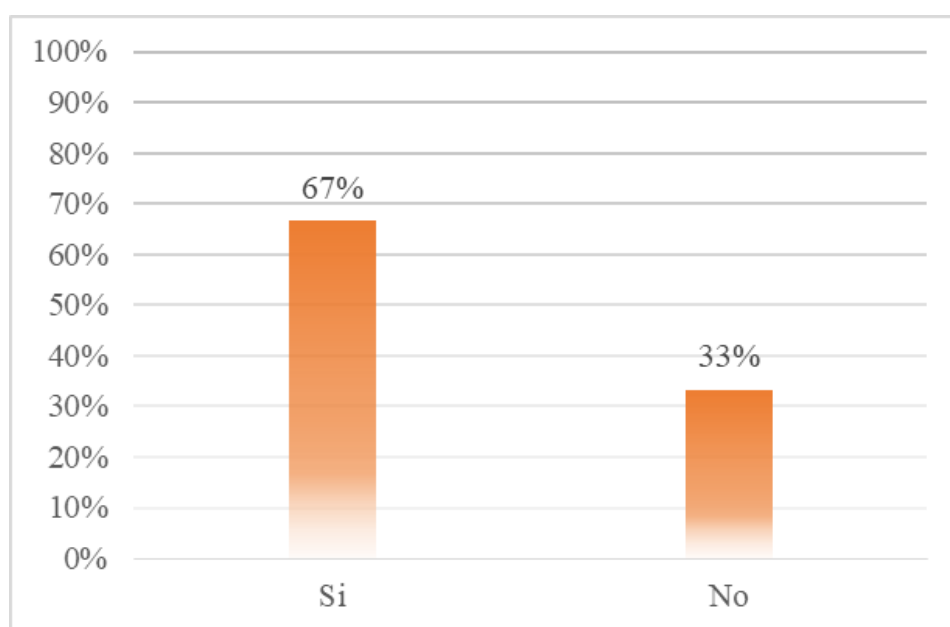


Figura 19. *Líneas de comunicación e información*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

12. ¿Cree usted que se comunica las deficiencias de control interno en forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

Tabla 16

Comunicación de las deficiencias

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	05	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 16: Comunicación de las deficiencias, el 24% de la muestra (05 colaboradores) manifestaron que si se comunican las deficiencias de manera oportuna, por otro lado el 76% (16 trabajador) manifestaron que no se comunican las deficiencias de control con el fin de aplicar medidas correctivas.

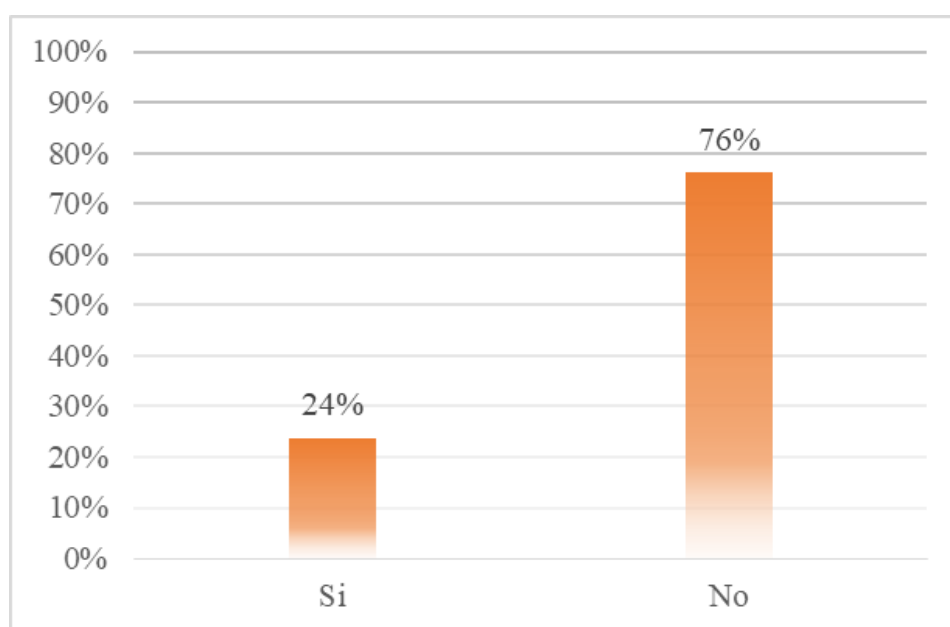


Figura 20. *Comunicación de las deficiencias*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

13. ¿Cree usted que se realizan evaluaciones en las políticas administrativas para que su cumplimiento contribuya en la gestión institucional?

Tabla 17

Evaluaciones de las políticas

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	05	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 17: Evaluaciones de las políticas, el 24% de la muestra (05 trabajadores) respondieron que si se realizan evaluaciones en las políticas administrativas, por otro lado el 76% (16 trabajador) manifestaron que no se ha realizado esta acción.

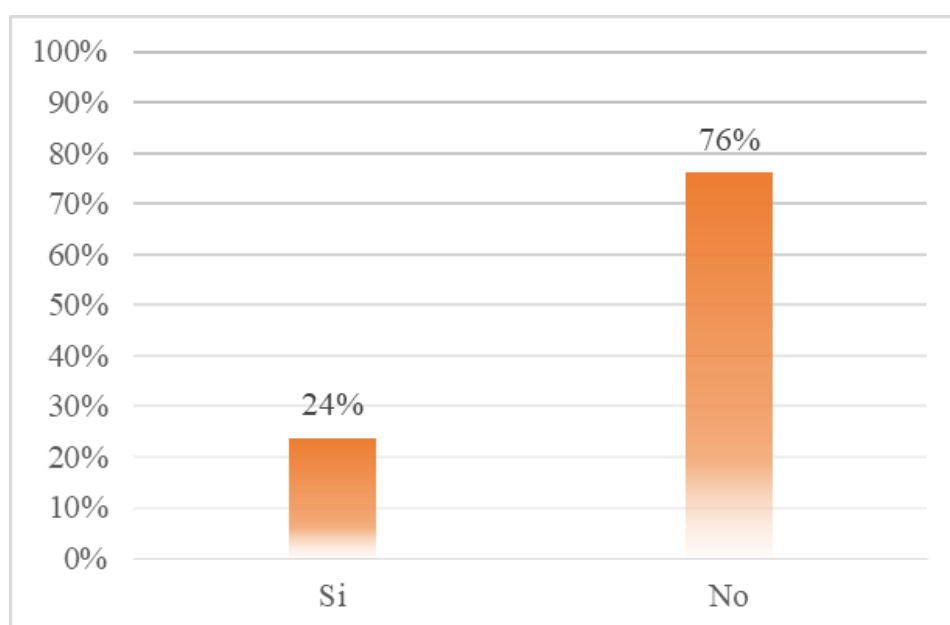


Figura 21. *Evaluaciones de las políticas*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

3.2 Resultados del cuestionario de gestión de inventarios

1. ¿Los requerimientos son solicitados de acuerdo a la rotación de los inventarios?

Tabla 18

Requerimientos adecuados

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	05	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 18: Requerimientos adecuados, el 24% de la muestra (05 trabajadores) respondieron que los si son solicitados de acuerdo a la rotación de los inventarios, por otra parte el 76% (16 trabajadores) respondieron que los requerimientos no se realizan consultando la rotación de los inventarios disponibles.

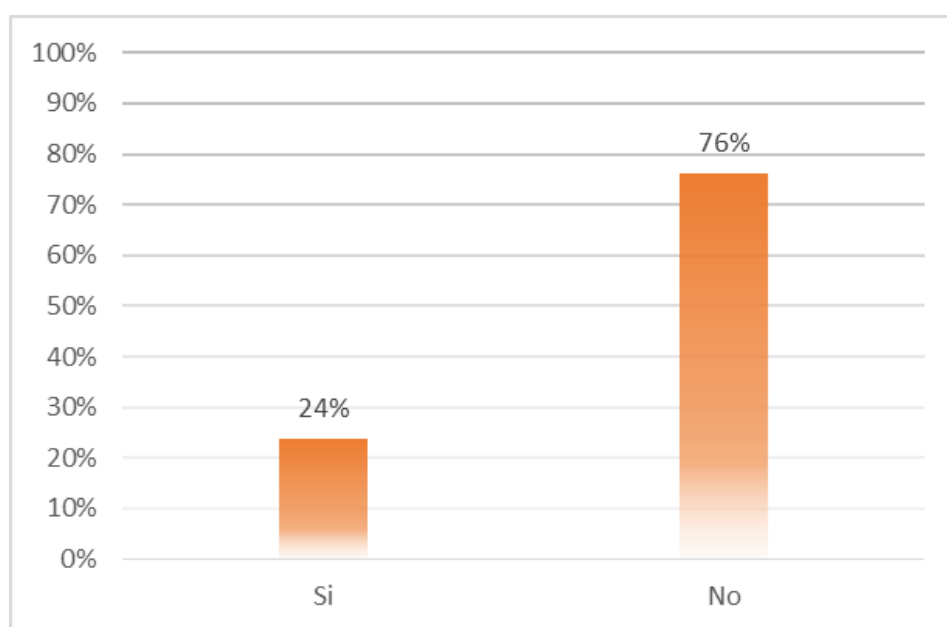


Figura 22. *Requerimientos adecuados*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

2. ¿La compra de productos está respaldado por la documentación respectiva que sustentan la necesidad de adquirirlos?

Tabla 19

Respaldo documental

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	08	38%
No	13	62%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 19: Respaldo documental, el 38% de la muestra (representado por 08 colaboradores) manifestaron que las compras de productos se respaldan con la documentación respectiva que sustenta la necesidad de adquirirlos, en tanto que el 62% (13 trabajadores) respondieron que esto no sucede, o en todo caso desconocen sobre las adquisiciones que realiza la Unidad de Logística.

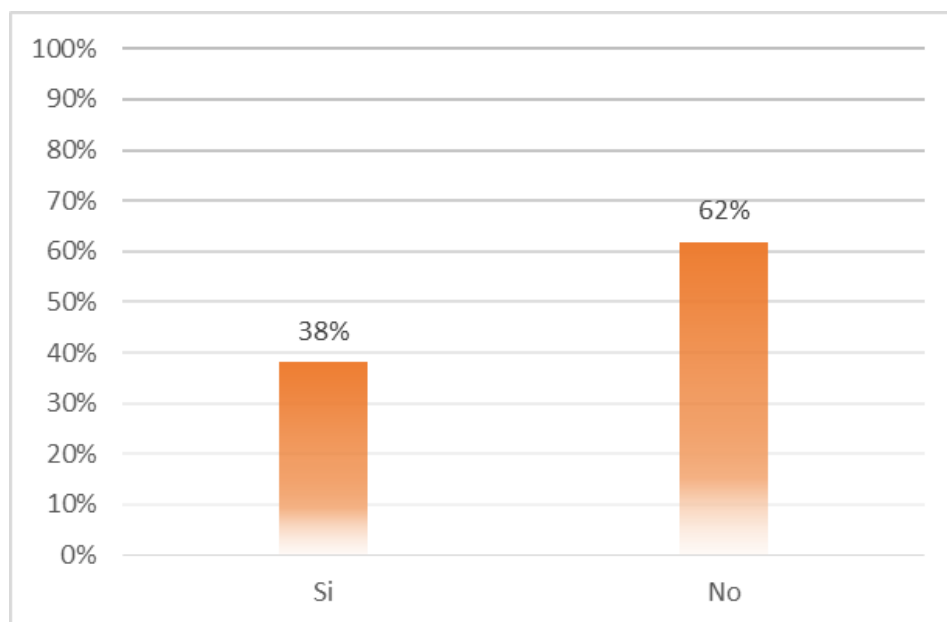


Figura 23. *Respaldo documental*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

3. ¿Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?

Tabla 20

Medidas para asegurar el abastecimiento

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	16	76%
No	05	24%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 20: Medidas para asegurar el abastecimiento, el 76% de la muestra (16 trabajadores) manifestaron que si se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda, por otra parte el 24% (05 personas) consideran que no se han realizado ninguna acción sobre el tema.

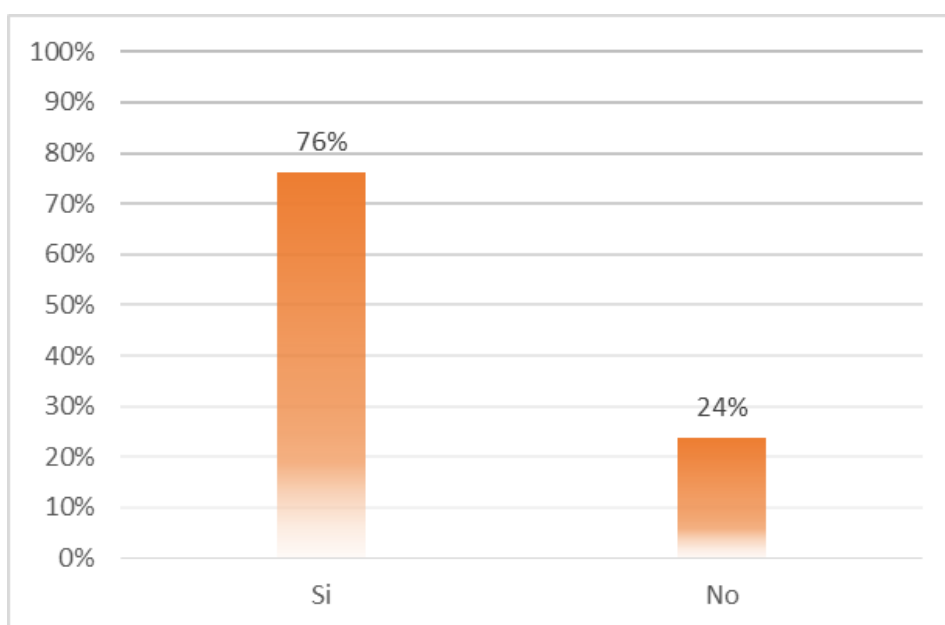


Figura 24. *Medidas para asegurar el abastecimiento*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

4. ¿Cómo parte de la gestión se mantiene el stock mínimo de insumos y materiales?

Tabla 21

Gestión del stock mínimo

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	11	52%
No	10	48%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 21: Gestión del stock mínimo, el 52% de la muestra (11 personas) consideraron que si se mantiene el stock mínimo de insumos y materiales, por otra parte el 48% (10 personas) consideran que dicha medida de gestión no se efectúa.

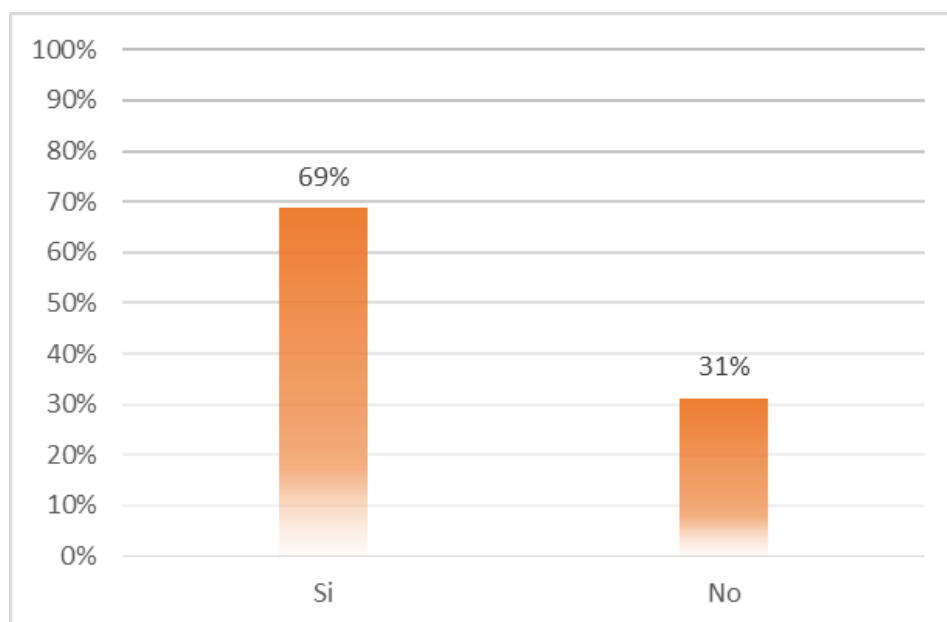


Figura 25. *Gestión del stock mínimo*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

5. ¿Se utiliza instrumentos de control para la entrada y salida del almacén?

Tabla 22

Control de entradas y salidas

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	16	76%
No	05	24%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 22: Control de entradas y salidas, el 76% de la muestra (16 trabajadores) respondieron que efectivamente se utilizan instrumentos para el control de ingresos y salidas del almacén, por otra parte el 24% (05 trabajadores) comentaron que no se emplea ningún tipo de instrumento para dicho control.

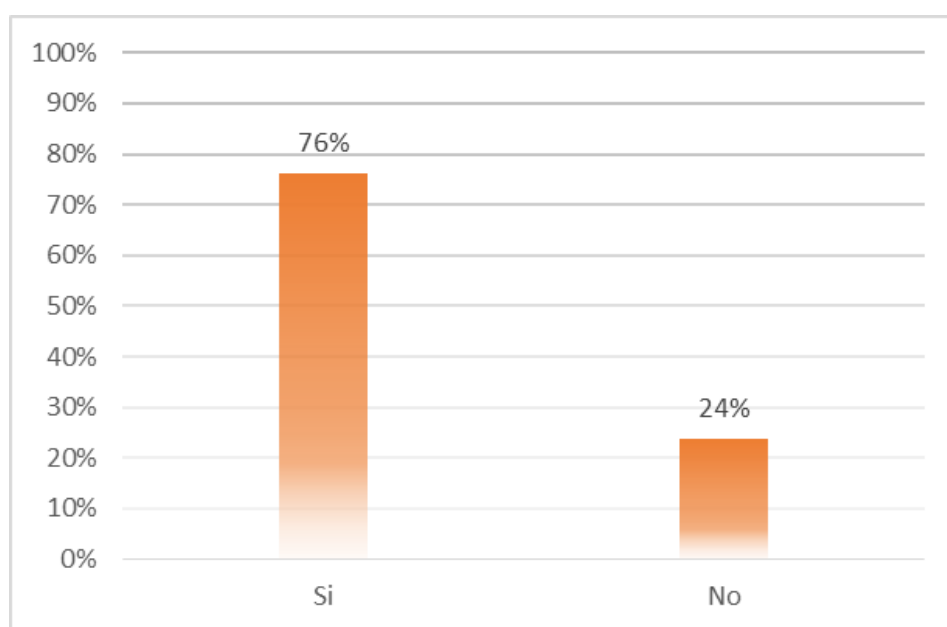


Figura 26. *Control de entradas y salidas*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

6. ¿Se abastecen los insumos y materiales de acorde a lo solicitado por el área usuaria?

Tabla 23

Abastecimiento de insumos y materiales

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	21	100%
No	00	0%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 23: Abastecimiento de insumos y materiales, el 100% de la muestra (21 colaboradores) manifestaron que efectivamente se abastecen los insumos y/o materiales acorde a lo que solicita el área usuaria.

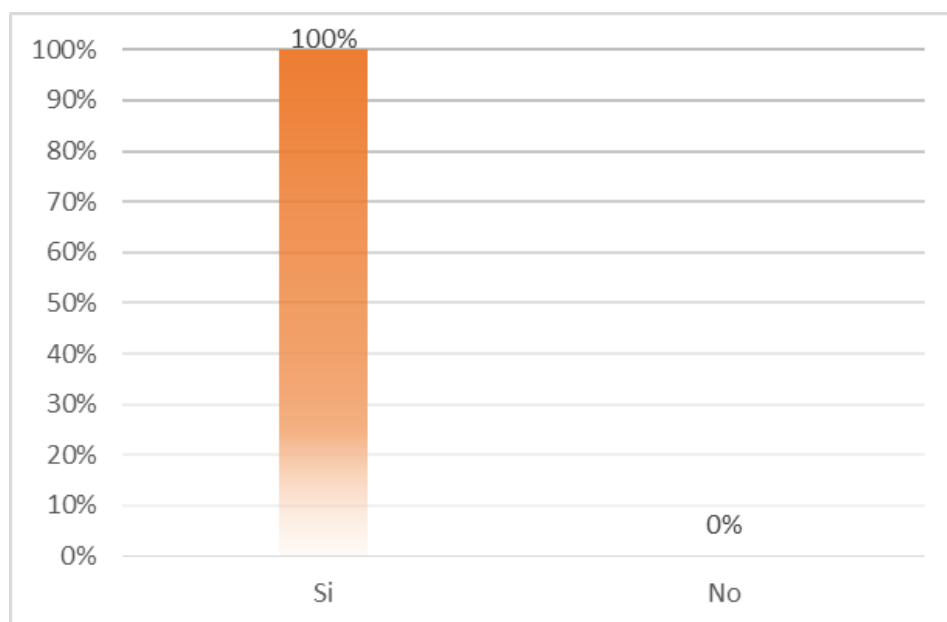


Figura 27. *Abastecimiento de insumos y materiales*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

7. ¿Se lleva un control de los inventarios a fin de verificar su fecha de vencimiento y reportar en caso suceda?

Tabla 24

Control de inventarios

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	21	100%
No	00	0%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 24: Control de inventarios, el 100% de la muestra (21 trabajadores) contestaron que en efecto se lleva un control de los inventarios a fin de verificar su fecha de vencimiento y se pueda reportar en caso de que esto suceda y en función a eso adoptar las acciones que se consideren pertinentes.

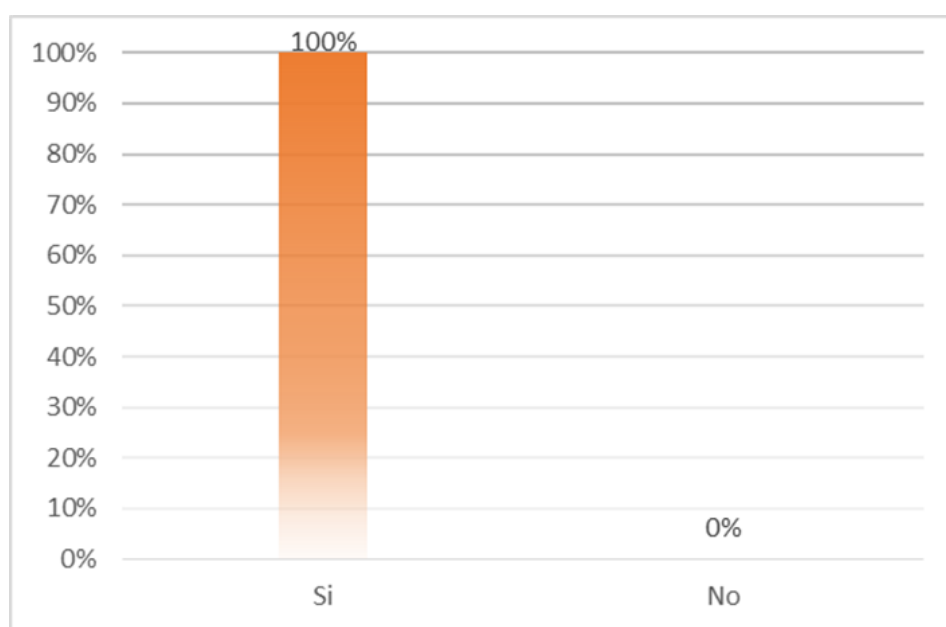


Figura 28. *Control de inventarios*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

8. ¿El almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto y su posible vencimiento?

Tabla 25

Almacenamiento selectivo

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	20	95%
No	01	5%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 25: Almacenamiento selectivo, el 95% de la muestra (20 trabajadores) manifestaron que si se efectúa el almacenamiento en forma selectiva teniendo en consideración el tipo de producto y su posible vencimiento, por otro lado el 5% (01 trabajador) refirió que este proceso no se realiza en la institución.

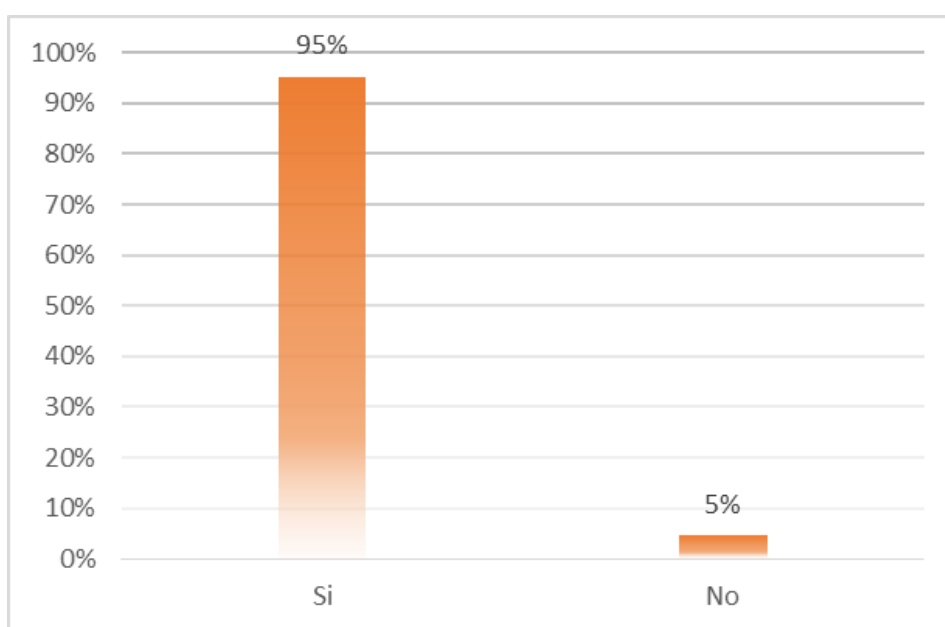


Figura 29. *Almacenamiento selectivo*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

9. ¿La localización del almacén ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución?

Tabla 26

Localización del almacén

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	07	33%
No	14	67%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 26: Localización del almacén, el 33% de la muestra (07 trabajadores) respondieron que la localización del almacén si ha sido diseñada acorde a las exigencias de control de calidad, por otro lado el 67% (14 trabajadores) contestaron que el almacén no cumple con las exigencias requeridas por la institución.

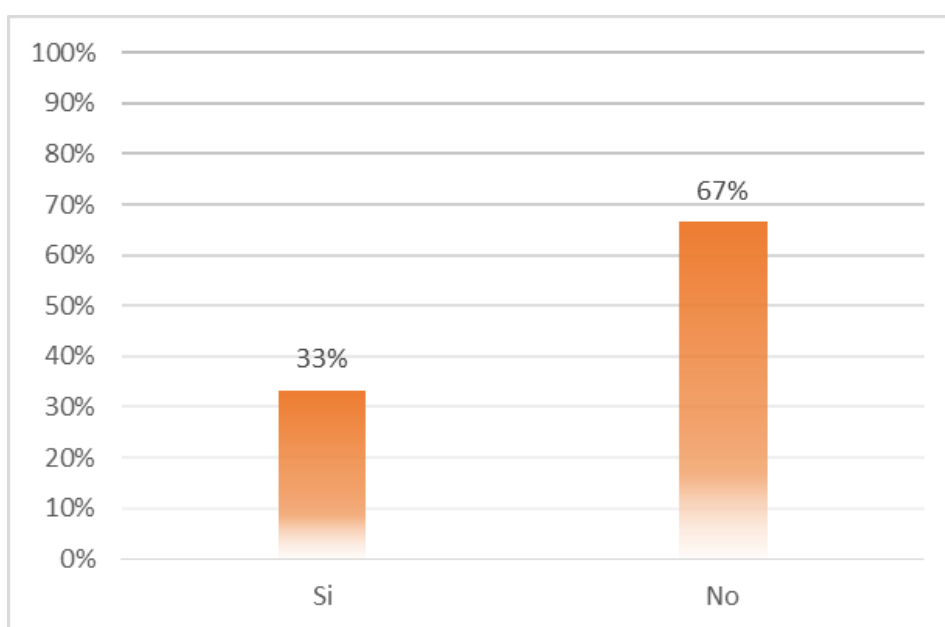


Figura 30. *Localización del almacén*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

10. ¿Los requerimientos de inventarios son atendidos de manera oportuna?

Tabla 27

Atención oportuna de requerimientos

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	16	76%
No	05	24%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 27: Atención oportuna de requerimientos, el 76% de la muestra (16 trabajadores) respondieron que los requerimientos de inventarios si son atendidos de manera oportuna, por otra parte el 24% (05 trabajadores) contestaron que los requerimientos no se atienden a tiempo.

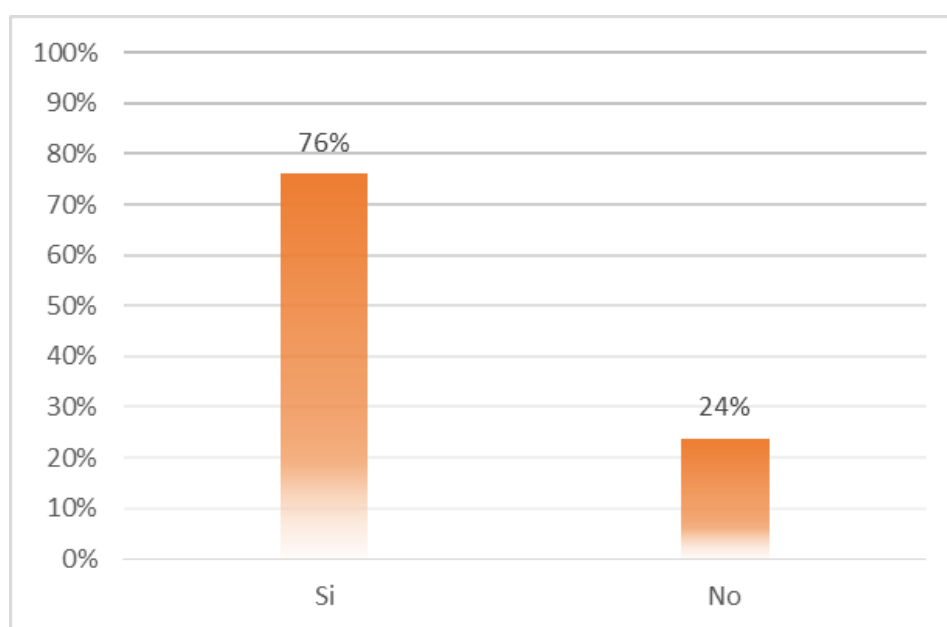


Figura 31. *Atención oportuna de requerimientos*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

11. ¿El personal de almacén cumple con los protocolos de seguridad al momento de la atención de los requerimientos?

Tabla 28

Cumplimiento de protocolos de seguridad

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	21	100%
No	00	0%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 28: Cumplimiento de protocolos de seguridad, el 100% de la muestra (21 colaboradores) manifestaron que el personal si cumple con los protocolos de seguridad al momento de la atención de los requerimientos.

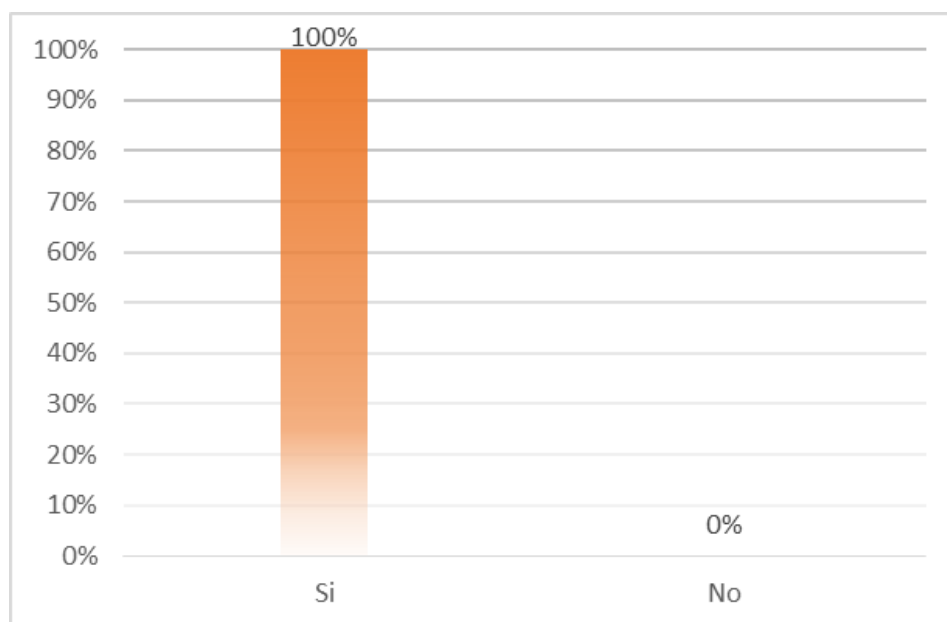


Figura 32. *Cumplimiento de protocolos de seguridad*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

12. ¿Se capacita al personal de almacén a fin de evitar posibles errores durante el desarrollo de sus funciones?

Tabla 29

Capacitación al personal de almacén

Respuesta	Frecuencia	Proporción
Si	00	0%
No	21	100%
Total	21	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

Explicación: Según se muestra en la Tabla 29: Capacitación al personal de almacén, el 100% de la muestra (21 trabajadores) respondieron que no se capacita al personal de almacén a fin de evitar posibles errores durante el desarrollo de sus funciones.

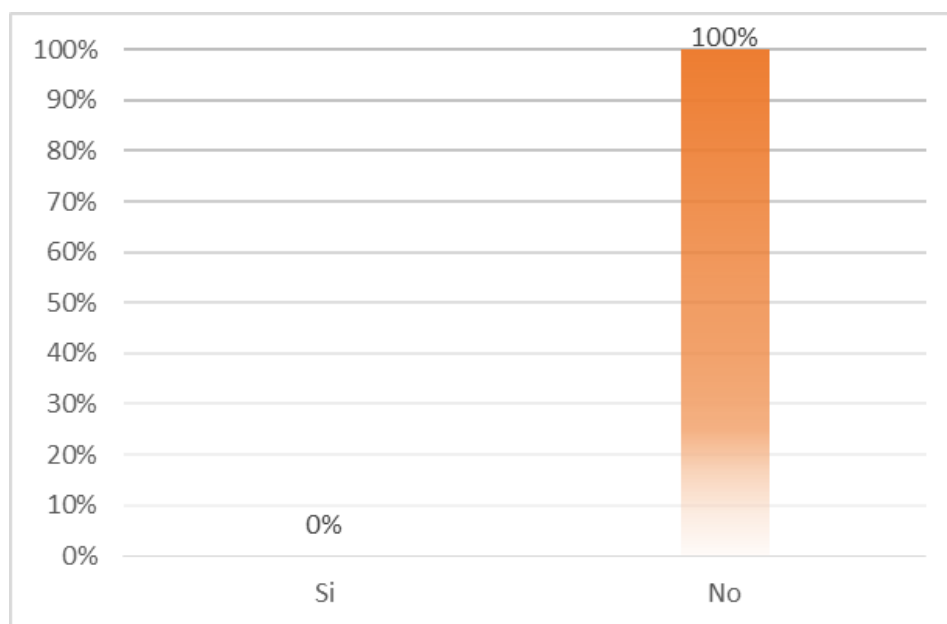


Figura 33. *Capacitación al personal de almacén*

Fuente: Aplicación de instrumento a los colaboradores de EsSalud - Moyobamba

3.3 Resultados del análisis documental

Para la concretización del presente estudio se diseñó un instrumento que consiste en una guía de análisis documental a fin de verificar la existencia o no de

documentos referidos o empleados como mecanismos de control dentro del área encargada de la gestión de inventarios en la institución.

En primera instancia se pudo advertir que no existe un Órgano de Control Institucional - OCI, sin embargo, existe la Unidad de Control y Calidad que hace funciones relacionadas al citado órgano, pero que, fundamentalmente cumple con la función de verificar que los productos adquiridos, en cuanto a productos e insumos médicos, cumplan con los protocolos exigidos en la normativa de salud que se encuentra vigente, siendo así que, en cuanto a control administrativo referente al cumplimiento de normativa relacionada con procesos de gestión de inventarios y/o gestión administrativa, no existe un órgano específico, en la institución sujeto de estudio, que se encargue de dicha función.

Por otra parte, se procedió a solicitar documentación relacionada con las variables de estudio, siendo así que se requirió los siguientes documentos: Reglamento de Organización y Funciones - ROF, Manual de Organización y Funciones - MOF, Organigrama, Directiva sobre el proceso de ingresos y salidas del almacén, Lineamientos relacionados con la gestión de inventarios, Reportes de capacitaciones a los colaboradores del área de almacén, disposiciones emanadas por la sede central de la institución, y toda aquella documentación relacionada con el proceso de control interno y la gestión de los inventarios en la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba.

Con relación a lo anterior, se pudo constatar que los únicos documentos de gestión regulados a nivel institucional son el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el Manual de Organización y Funciones - MOF, no existiendo una directiva que regule el proceso de ingresos y salidas del almacén y/o algún lineamiento emanado por la Dirección a nivel de órgano desconcertado, sin perjuicio de lo anterior, se ha verificado la existencia de la Carta Circular N° 113-GCL-ESSALUD-2018, emitido por el Gerente Central de Logística, en la cual se establecen precisiones para requerimientos de compras de bienes y/o contratación de servicios por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Ahora bien, la documentación de gestión a lo cual se tuvo acceso (ROF y MOF), datan desde hace más de 5 años de antigüedad, es así que el Reglamento de Organización y Funciones - ROF fue aprobado el 06 de mayo del año 2008, lo que equivale a una antigüedad mayor de 11 años, dicho documento de gestión fue aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 210-PE-ESSALUD-2008, esto demuestra que el documento de gestión se podría encontrar, de alguna forma, desfasado, esto debido al constante avance tecnológico y/o la globalización, lo que puede provocar que ciertas funciones se dejen de lado a fin de suplir nuevas funciones que nacen con el pasar del tiempo; de igual forma, el MOF fue aprobado el 14 de enero del año 2014 mediante Resolución N° 005-D-RAMOY-ESSALUD-2014, teniendo así una antigüedad mayor a 5 años; en ambos casos, en el órgano desconcentrado (institución sujeto de estudio) no se han presentado actualizaciones con el pasar del tiempo, a diferencia de lo que pasa con el pliego o sede central, que ha venido actualizando sus documentos de gestión, siendo así que la última modificación del ROF de la Sede Central se realizó en el año 2018.

De lo anterior se desprende que existe una falta de voluntad en las gestiones a fin de actualizar los documentos de gestión, que son de suma importancia en cualquier institución, lo que demuestra también la carencia de un órgano que controle y contribuya en la mejora de la gestión a través de la actualización constante de los documentos de gestión.

Por otra parte, en lo que respecta a la Carta Circular N° 113-GCL-ESSALUD-2018, emitido por el Gerente Central de Logística, en la cual se establecen precisiones para requerimientos de compras de bienes y/o contratación de servicios por importes iguales o inferiores a ocho (8) UIT's, este documento brinda instrucciones sobre la ejecución de las contrataciones cuyo valor no supere las 8 UIT's, lo que puede entenderse como lineamientos de estricto cumplimiento a nivel nacional, lo que conlleva a establecer que en la institución se tiene un mecanismo de control interno formal referente a los procesos de adquisiciones.

En lo que respecta al control de los requerimientos que se generan en el día a día, no existe un sistema en el que se lleve un registro de los pedidos, por el contrario, se controla de forma manual a través de un formato diseñado en el programa de Office Microsoft Excel, el cual no asegura, en su totalidad, contar con un registro

libre de errores y que cuente con una copia de respaldo en la base de datos que pudiese ocupar un sistema, aunado a ello, se advierte que en la institución existen equipos informáticos que con el pasar del tiempo han dejado de considerarse como los óptimos para el desarrollo de las funciones.

En cuanto a la custodia y almacenamiento de los inventarios, se puede advertir que existe la necesidad de contar con un espacio adecuado que garantice la conservación de los mismos, así como anaqueles en los cuales se pueda hacer la distribución del inventario de acuerdo a segregación de productos por su tipo y/o fecha de vencimiento, de acuerdo a los criterios empleados en la institución, con la finalidad de que en cualquier momento resulte que su ubicación sea efectuada de manera eficiente.

Los requerimientos deben efectuarse en relación a la finalidad de las actividades, para lo cual debe llevarse a cabo un adecuado control y seguimiento, sin embargo, en la institución se evidencia la falta adecuados procedimientos, esto debido a la falta de planificación en las diversas áreas usuarias, ya que envían requerimientos que muchas veces son observados, los cuales deben ser corregidos y hasta que aquello suceda se pierde un tiempo considerable, por otra parte, la programadora verifica la finalidad del servicio en el requerimiento diseñado por el área usuaria y posteriormente se sustenta la actividad con fotografías para que proceda al pago.

En la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, existen dos programadoras de bienes y servicios, quienes se encargan de la programación de las adquisiciones dependiendo de las necesidades de las diferentes áreas usuarias, sin embargo en la mayor parte de los requerimientos no se considera la rotación de los inventarios, sólo se centran en la atención del requerimiento efectuado por las áreas usuarias y no realizan un análisis integral referente a la factibilidad de su atención, la institución no cuenta con un área que se dedique exclusivamente a realizar la función de control previo, que se encargue de realizar dicho análisis, así como de revisar si los requerimientos cumplen o no con todos los requisitos que son de exigencia por el marco normativo vigente en lo que respecta a adquisiciones.

Por otra parte, de la documentación analizada se ha logrado advertir que existe una gran cantidad de adquisiciones, las cuales se dividen por tipo de procesos y son

controlados de forma manual, pues no existe un sistema que permita realizar un control eficiente sobre los requerimientos que se presentan ante la Unidad de Adquisiciones, sin embargo, se ha podido corroborar que todas las adquisiciones cuentan con documentación que cumplen con los supuestos de necesidad que se establece en la normativa sobre contrataciones del estado, en ese sentido, las compras que realiza la institución son respaldadas con la documentación necesaria.

Ahora bien, la institución en el marco de la mejora de su administración cuenta con diferentes sistemas que coadyuvan a que la gestión mejore, uno de los más resaltantes y el que se encuentra integrado con la mayoría de las oficinas es el llamado sistema SAP que significa Sistemas, Aplicaciones y Productos en procesamiento de Datos, a través del cual se realizan los diversos procesos administrativos, dentro de los cuales el registro de pedidos del almacén, es decir, que a través de dicho sistema se pueden realizar requerimientos a fin de que sean atendidos por el almacén, en consecuencia, al generarse un requerimiento en el SAP debe ser atendido por el almacén en el mismo sistema lo que provoca que se genere un control de salidas de los inventarios.

Del mismo modo, al momento de recepcionar nuevas adquisiciones, los inventarios ingresantes son registrados en el SAP, lo que genera que también exista un control de los ingresos de al almacén a través del sistema mencionado, adicional a ello el personal de almacén tiene formatos pre establecidos llamados BinCard, en el cual se registra de forma manual los ingresos y salidas por cada tipo de bien que se encuentra en el almacén, en consecuencia, según el análisis vertido se puede advertir que la institución cuenta con los instrumentos necesarios que garanticen el control de ingresos y egresos de los inventarios en el almacén.

Asimismo, el área de almacén tiene un registro en el que se realiza el control de las fechas de vencimiento por cada lote de productos, lo que se informa de manera mensual con el objetivo de que se diseñen estrategias o acciones para evitar que se pierdan productos que pueden ser empleados de alguna manera; y en lo que respecta a la rotación de los inventarios, el área maneja dos métodos que son el FIFO (First in first out) y el FEFO (First expires first out), precisando que al tratarse de insumos médicos se prima la utilización del segundo método.

Por otra parte, el personal que labora en la unidad que lleva a cabo el proceso de gestión de inventarios no se encuentra debidamente capacitado en relación a las funciones que desempeñan en la institución, por el contrario existen jornadas y/o talleres de capacitación referentes a temas médicos y/o de desarrollo organizacional, lo que no está mal, sin embargo, al ser un área importante en la gestión de cualquier institución, es necesario la programación de capacitaciones de acuerdo con las funciones, a fin de fortalecer los conocimientos del personal y actualizarlos en caso de que existan modificatorias como la que sucedió en el año 2018 a través de la publicación del Decreto Legislativo N° 1444 que modifica la Ley N° 30225 - Ley de contrataciones con el estado.

Finalmente, se logró evidenciar que el área de almacén cumple con la atención de los requerimientos en forma rápida y oportuna, esto a pesar de las limitaciones con las que cuentan, como un espacio inadecuado, lo que provoca que algunas de las cosas y/o productos se superpongan a fin de lograr mantener el orden y que en cuanto llegue alguna solicitud de insumos, éste pueda ser atendido en el menor plazo posible, pues ésta área tiene claro que la institución trabaja en beneficio de la sociedad y la mejora constante coadyuva al desarrollo de la localidad.

IV. DISCUSIÓN

Para el proceso de la presente investigación se objetivos tanto a nivel general como a nivel específico, los cuales están enmarcados en función al control interno y la gestión de inventarios en la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, los cuales están enfocados a: a) Diseñar un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba; b) Identificar las operaciones de control interno en los procesos de adquisiciones, almacén y distribución de la unidad de logística de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba; c) Examinar el estado actual del proceso de la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba y d) Diseñar los procedimientos y actividades de control interno para perfeccionar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba.

Los resultados que fueron adquiridos a través de la utilización de los instrumentos muestran la situación actual de la institución de acuerdo a la percepción de los colaboradores que han sido parte de la muestra obtenida mediante la aplicación de la metodología para poblaciones finitas.

En ese contexto, se ha podido lograr el diseño de un modelo de control interno con la finalidad de mejorar la gestión de inventarios en la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, dicho modelo tiene por finalidad la de subsanar las principales deficiencias de control interno y gestión de inventarios que se han logrado identificar con la ejecución de los instrumentos que sirvieron para recolectar la información de la institución, así como con el análisis realizado de los documentos de gestión de la institución; esto se relaciona con lo expresado por Chuan, M. (2018) en su trabajo de investigación, quien pudo describir el control del departamento de logística, para lo cual realizó la identificación de brechas que necesitaban ser corregidas en el menor tiempo posible, en consecuencia, propuso en función a las brechas identificadas, un sistema de control interno basado en conceptos de los componentes sin sustento de orden de compra, control de inventarios e información de stock al departamento de logística.

De igual manera, la finalidad de la propuesta diseñada para la presente investigación se relaciona con lo expresado por Soto, T. (2016) en su investigación quien expresa que en su estudio se pudo evidenciar que el sistema de control interno reducía los riesgos que existían en la institución, lo que permitía un control dentro del área de logística, de igual

forma una acción correctiva que coadyuve al desarrollo del sistema de control interno permitía que la gestión de riesgos en los procedimientos operativos de la entidad se vean reducidos en gran medida.

Por otra parte, en lo que respecta identificación de las operaciones de control interno en los diversos procesos de la unidad de logística, los resultados alcanzados producto de la aplicación de los instrumentos demuestran que existen graves deficiencias de control interno, empezando por la grave razón de que no existe un órgano de control institucional (OCI), lo que conlleva a que los procesos que se realizan no sean supervisados para que su ejecución se realice de forma eficiente y cumpliendo con la normativa vigente, el OCI es el área que se encarga de realizar las actividades de control simultáneo (en paralelo de la realización de determinadas actividades) y posterior (luego de haber concluido cierta actividad), de acuerdo a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República como ente rector del Sistema Nacional de Control, lo que concuerda con lo expresado por Jensen, M. (1995), quien manifestó que el control interno se expresa como un proceso efectuado por todo el personal que conforma una organización, desde la alta dirección hasta el nivel inferior en lo que respecta a su organigrama, dicho proceso es realizado a fin de generar un nivel de seguridad razonable respecto al logro de las metas, dentro del marco de la eficiencia y eficacia de las actividades cotidianas, proporcionar confiabilidad sobre la información financiera que se presenta y el cumplimiento adecuado del marco normativo que le sea aplicable a cada organización.

Otro de los factores que conllevan a mentar que el control interno en la institución sufre graves deficiencias es la percepción de los trabajadores, los cuales fueron rescatados de la aplicación del cuestionario de control interno, siendo así que la gran parte de los ítems han recibido una respuesta negativa o nula en relación a la percepción sobre la existencia de un eficiente sistema de control en su lugar de trabajo, teniendo por ejemplo las respuestas a la interrogante sobre si el control de procesos se desarrollaba continuamente para eliminar o reducir los riesgos, el 24% de la prueba de estudio respondieron que si se desarrolla dicho control con frecuencia, por otra parte el 76% de los trabajadores encuestados consideraron que no se realiza dicho el control.; esto se relaciona con lo que concluyó Neyra, J. (2018) en su trabajo de investigación, quien expresó que luego de haber efectuado un estudio y haber realizado la aplicación de los distintos

instrumentos, el personal de la empresa percibía a los elementos del control interno de manera regular, un porcentaje menor lograba identificar dichos elementos como eficientes, lo que denota una falencia sobre el correcto funcionamiento del sistema de control interno en la empresa.

En lo referente a identificación de operaciones de control interno en los procedimientos de adquisiciones, en principio debemos señalar que la Ley N° 30225 “Ley de Contrataciones del Estado” establece los mecanismos y procedimientos para las contrataciones que superen el importe de ocho (8) UIT’s y que en efecto sea necesario la ejecución de un proceso de selección público para la contratación de un determinado servicio o adquisición de un bien, además uno de sus artículos menciona que opcionalmente es aplicable los procedimientos establecidos en dicha ley a los procesos de adquisición que no superen el referido importe, en este caso se ha logrado determinar que en la institución existe la Carta Circular N° 113-GCL-ESSALUD-2018, emitida por el Gerente Central de Logística, donde se establecen precisiones para los requerimientos de compras de bienes y servicios cuyo valor sea igual o debajo de las ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), es preciso recalcar que fue elaborado luego de la publicación de la actualización de la norma sobre contrataciones, es decir, contempla las nuevas disposiciones emanadas en la materia, este documento brinda instrucciones sobre la ejecución de las contrataciones cuyo valor no supere las 8 UIT’s, lo que puede entenderse como lineamientos de estricto cumplimiento a nivel nacional, lo que conlleva a establecer que en la institución se posee un mecanismo de control interno formal referente a los procesos de adquisiciones.

En función al análisis del estado actual del proceso de gestión de inventarios en la institución, se ha determinado que se padece de serios problemas, principalmente por la carencia de capacitación especializada al personal que labora en el área encargada de dicha gestión, las capacitaciones que se les brindan no son acordes a las funciones que realizan en el área, de igual forma la constante rotación del encargado de la unidad de adquisiciones provoca que el personal no se sienta identificado con la persona que está a cargo del área, ya que el área de almacén depende de manera directa del Jefe de la Unidad de Adquisiciones, además de que se tienen que exigir para lograr adaptarse a la forma de trabajo de cada uno de los nuevos jefes que se incorporan a la institución, sin embargo, la mayor deficiencia encontrada se puede considerar a la falta de una directiva

o documento de gestión que establezca el procedimiento que se debe efectuar para la gestión eficiente de los inventarios.

Para el análisis de los párrafos precedentes se hace necesario mencionar lo expresado por Gómez (2013) quien expresa que la gestión de inventarios se puede entender como el manejo adecuado de los inventarios que una empresa realiza con el objetivo de minimizar los costos de producción o adquisición y los posibles riesgos que se puedan suscitar cuando se realice la adquisición, almacenamiento y distribución de éstas, ya que una adecuada gestión facilitará conocer cuánto y cuando se cuenta con disponibilidad en el almacén y así poder programar posibles adquisiciones con la finalidad de evitar el desabastecimiento.

Lo anterior se relaciona con lo expresado por Dávila, E. (2016) en su investigación quien logró comprobar que en tanto no se realice un adecuado control de las operaciones internas del área responsable de la gestión de los inventarios, dicha gestión seguirá mostrando falencias durante su desarrollo, lo que finalmente se refleja en pérdidas para la organización no solo en el ámbito económico, sino que también involucra pérdida de factores intangibles como el tiempo y el espacio, manifestando así que contar con un eficiente sistema de control interno brindará un soporte significativo para la realización de una adecuada gestión de inventarios.

Asimismo se puede mencionar a lo concluido por Sigcho, R. (2015) en su trabajo de investigación quien menciona que la institución no ha logrado cumplir con implementar un sistema de control interno con el fin de procurar la eficacia y eficiencia en la gestión de la entidad; y pese a que se hayan desarrollado algunos controles, incluso estos no se cumplen de forma ideal, esto se debe a la carencia de dirección y control por parte de los directivos; de igual forma no se han desarrollado indicadores que permitan realizar la evaluación sobre el nivel de ejecución de los planes diseñados inicialmente, así como del logro de los objetivos establecidos tanto a corto, mediano y largo plazo.

V. CONCLUSIONES

Finalmente, luego de haber desarrollado y analizado los resultados que han sido obtenidos en la investigación, así como la contrastación con los objetivos y las hipótesis planteadas inicialmente, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se ha diseñado un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios en la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, la cual consiste en un plan de control interno, el cual tiene por finalidad la de subsanar las principales deficiencias de control interno y gestión de inventarios que se han logrado identificar en la institución, así como la de garantizar que los procesos que se lleven a cabo cumplan con la normativa vigente salvaguardando los intereses del Estado y respetando el principio de eficiencia.
- 5.2. Se ha logrado identificar las operaciones de control interno en los procesos de adquisiciones, almacén y distribución de la unidad de logística de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, siendo así que sólo se cuenta con un documento de sede central que realiza precisiones sobre el proceso de adquisiciones menores a 8 UIT's, sin embargo no existen mecanismos de control referente a los procesos de almacén y distribución, lo que representa una falencia para la institución.
- 5.3. La gestión de inventarios en la institución padece de problemas, debido a la falta de capacitación especializada al personal que labora en el área, las capacitaciones que se les brindan no son acordes a las funciones que realizan en el área, de igual forma la constante rotación del encargado de la unidad de adquisiciones provoca que el personal no se sienta identificado con la persona que está a cargo del área.
- 5.4. Se ha diseñado las actividades de control interno, las mismas que buscan mejorar la gestión de inventarios en la institución como una propuesta para la corrección de las deficiencias encontradas y descritas durante el desarrollo de la investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de haber establecido las conclusiones en el numeral anterior, se plantean las siguientes recomendaciones a fin de corregir las deficiencias que se han podido identificar y así mejorar la gestión de la institución:

- 6.1. Se recomienda la implementación del modelo de control interno que se diseñó con la finalidad de mejorar la gestión de inventarios en la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, ya que tiene por objeto subsanar las principales deficiencias de control interno y gestión de inventarios, así como la de garantizar que los procesos que se lleven a cabo cumplan con la normativa vigente salvaguardando los intereses del Estado y respetando el principio de eficiencia.
- 6.2. Se recomienda mejorar las operaciones de control interno en los procesos de almacén y distribución de la unidad de logística de la institución, toda vez que no existen mecanismos de control referente a estos procesos, lo que representa una falencia para la institución.
- 6.3. Se recomienda programar capacitaciones especializadas para el personal que forma parte integral del proceso de gestión de inventarios, así como procurar la estabilización laboral del encargado de la unidad de adquisiciones, y no provocar los cambios constantes, a fin de que se evite que el personal no se sienta identificado con la persona que está a cargo del área.
- 6.4. Se recomienda la implementación de las actividades de control interno que han sido diseñadas con el fin de mejorar la gestión de inventarios en la institución, así como su actualización constante, ya que es una propuesta para la corrección de las deficiencias encontradas y que como se mencionó líneas arriba, mejorará la gestión de la institución.

VII.PROPUESTA

Diseño de un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba.

1. Fundamentos

La optimización de una entidad se fundamenta en la suficiencia de poder avanzar por medio de la mejoría constante, de todas las gestiones que se realizan diariamente, los cambios se ven reflejados cuando la entidad aprende de sus errores y de lo que sucede a su alrededor, solo si se podrá mejorar la atención en los servicios sin perder el enfoque de una mejora constante.

Por otro lado la Red Asistencial de Moyobamba - EsSalud, en lo que respecta a calidad de servicio, a la fecha presenta falencias de control interno en la gestión de existencias, lo que ha venido provocando incomodidad entre las áreas usuarias y un alto número de llamadas de atención, esto no beneficia en nada a la entidad, ya que se caracteriza por brindar una atención oportuna y de calidad poniendo como prioridad al asegurado, lo que demuestra una falta de planificación y comunicación con el personal, de tal manera que para este tipo de situaciones, se desarrollan propuestas con el objetivo de coadyuvar un progreso constante en beneficio de la Red Asistencial de Moyobamba y de los trabajadores que a diario brindan los servicios de la entidad.

2. Misión y visión de la propuesta

Visión

La Red Asistencial EsSalud - Moyobamba ha logrado aplicar métodos de control interno en las actividades de gestión de inventarios, logrando mejorar de manera considerable la calidad de servicio que brindan.

Misión

La Red Asistencial EsSalud - Moyobamba orienta su actividad de manera participativa, para el diagnóstico de los elementos del control interno, además, para la inclusión y ejecución de las actividades de mejora, a fin de garantizar una atención de calidad y formación académica de alto nivel.

3. Situación actual

La situación actual de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba está enmarcada por algunos problemas y aspectos, dentro de los cuales se han identificado y priorizado los siguientes:

En primera instancia se pudo advertir que no existe un Órgano de Control Institucional - OCI, sin embargo, existe la Unidad de Control y Calidad que hace funciones relacionadas al citado órgano, pero que, fundamentalmente cumple con la función de verificar que los productos adquiridos, en cuanto a productos e insumos médicos, cumplan con los protocolos exigidos en la normativa de salud que se encuentra vigente, siendo así que, en cuanto a control administrativo referente al cumplimiento de normativa relacionada con procesos de gestión de inventarios y/o gestión administrativa, no existe un órgano específico, en la institución sujeto de estudio, que se encargue de dicha función.

Se pudo constatar que los únicos documentos de gestión regulados a nivel institucional son el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el Manual de Organización y Funciones - MOF, no existiendo una directiva que regule el proceso de ingresos y salidas del almacén y/o algún lineamiento emanado por la Dirección a nivel de órgano desconcertado, sin perjuicio de lo anterior, se ha verificado la existencia de la Carta Circular N° 113-GCL-ESSALUD-2018, emitido por el Gerente Central de Logística, en la cual se establecen precisiones para requerimientos de compras de bienes y/o contratación de servicios por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Ahora bien, la documentación de gestión a lo cual se tuvo acceso (ROF y MOF), datan desde hace más de 5 años de antigüedad, es así que el Reglamento de Organización y Funciones - ROF fue aprobado el 06 de mayo del año 2008, lo que equivale a una antigüedad mayor de 11 años, dicho documento de gestión fue aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 210-PE-ESSALUD-2008, esto demuestra que el documento de gestión se podría encontrar, de alguna forma, desfasado, esto debido al constante avance tecnológico y/o la globalización, lo que puede provocar que ciertas funciones se dejen de lado a fin de suplir nuevas funciones que nacen con el pasar del tiempo.

De igual forma, el MOF fue aprobado el 14 de enero del año 2014 mediante Resolución N° 005-D-RAMOY-ESSALUD-2014, teniendo así una antigüedad mayor a 5 años; en ambos casos, en el órgano desconcentrado (institución sujeto de estudio) no se han presentado actualizaciones con el pasar del tiempo, a diferencia de lo que pasa con el pliego o sede central, que ha venido actualizando sus documentos de gestión, siendo así que la última modificación del ROF de la Sede Central se realizó en el año 2018.

Por otra parte, en lo que respecta a la Carta Circular N° 113-GCL-ESSALUD-2018, emitido por el Gerente Central de Logística, en la cual se establecen precisiones para requerimientos de compras de bienes y/o contratación de servicios por importes iguales o inferiores a ocho (8) UIT's, este documento brinda instrucciones sobre la ejecución de las contrataciones cuyo valor no supere las 8 UIT's, lo que puede entenderse como lineamientos de estricto cumplimiento a nivel nacional, lo que conlleva a establecer que en la institución se tiene un mecanismo de control interno formal referente a los procesos de adquisiciones.

En cuanto a la custodia y almacenamiento de los inventarios, se puede advertir que existe la necesidad de contar con un espacio adecuado que garantice la conservación de los mismos, así como anaqueles en los cuales se pueda hacer la distribución del inventario de acuerdo a segregación de productos por su tipo y/o fecha de vencimiento, de acuerdo a los criterios empleados en la institución, con la finalidad de que en cualquier momento resulte que su ubicación sea efectuada de manera eficiente.

Por otra parte, el personal que labora en la unidad que lleva a cabo el proceso de gestión de inventarios no se encuentra debidamente capacitado en relación a las funciones que desempeñan en la institución, por el contrario existen jornadas y/o talleres de capacitación referentes a temas médicos y/o de desarrollo organizacional, lo que no está mal, sin embargo, al ser un área importante en la gestión de cualquier institución, es necesario la programación de capacitaciones de acuerdo con las funciones, a fin de fortalecer los conocimientos del personal y actualizarlos en caso de que existan modificatorias como la que sucedió en el año 2018 a través de la publicación del Decreto Legislativo N° 1444 que modifica la Ley N° 30225 - Ley de contrataciones con el estado.

4. Estrategias

4.1. Acciones preliminares

- a) Registro del acta de compromiso
- b) Conformación del Comité de Implementación del Sistema de Control Interno, mediante Resolución del titular de la Institución, debiéndose nombrar los miembros titulares así como sus respectivos suplentes.
- c) Sensibilización y capacitación en CI

4.2. Identificación de brechas

- d) Diseño del programa de actividades para el diagnóstico
- e) Realizar el diagnóstico

4.3. Diseño de un plan de actividades

En función a la problemática identificada en las páginas preliminares, se ha visto conveniente realizar un plan de actividades, el cual se ha distribuido por cada componente del control interno con el objeto de que su comprensión y ejecución sea con mayor facilidad, en ese sentido, a continuación se presentan las actividades propuestas para mejorar el control interno en la institución.

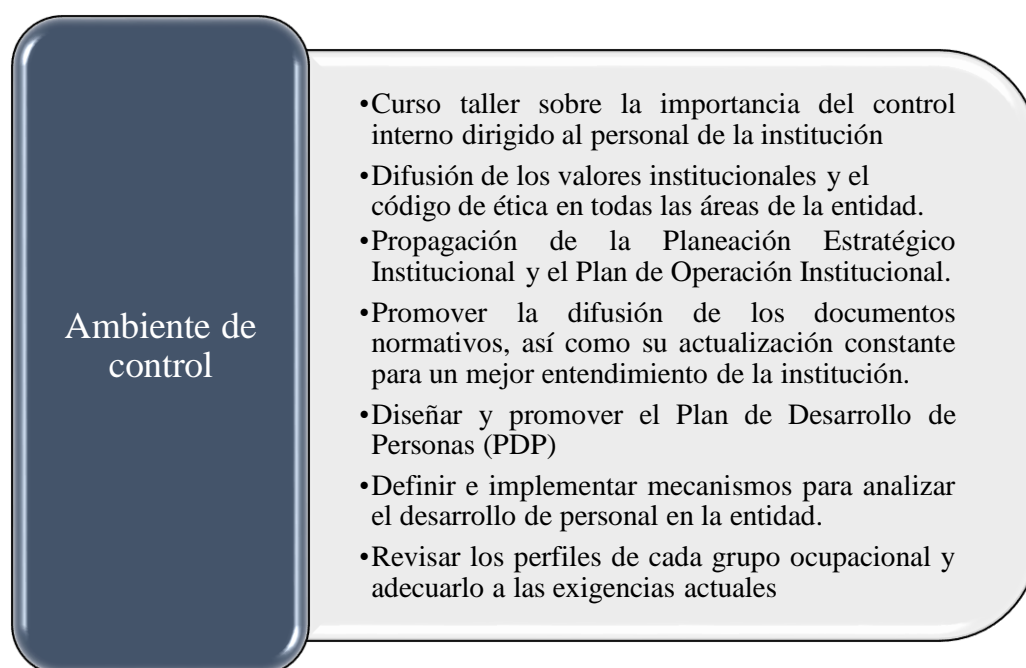


Figura 34. Actividades para mejorar el ambiente de control

Fuente: Elaboración propia.

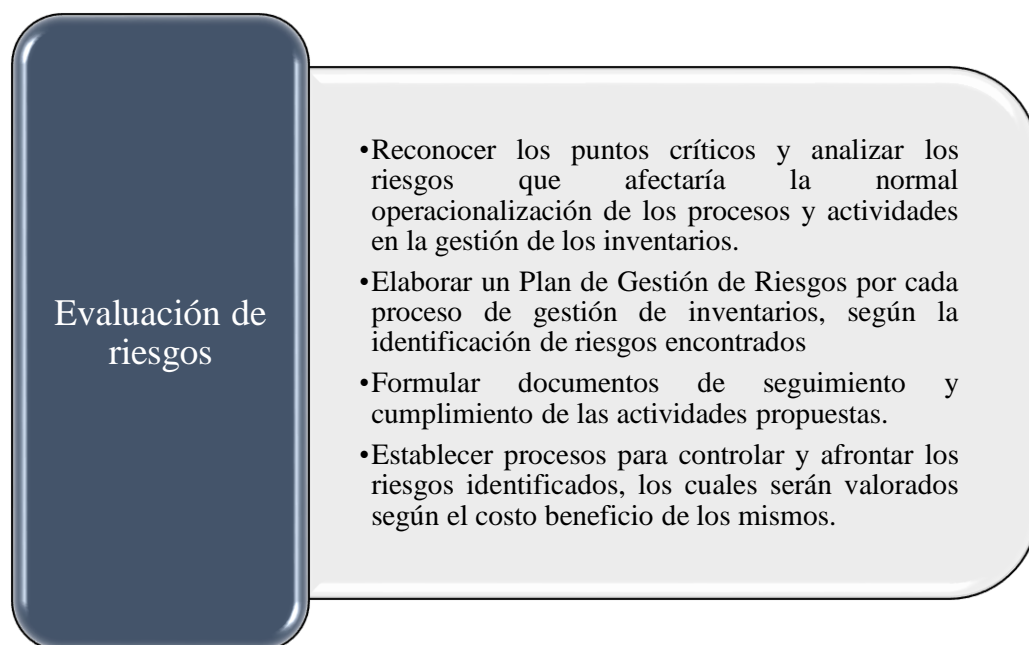


Figura 35. Actividades para mejorar la evaluación de riesgos

Fuente: Elaboración propia.

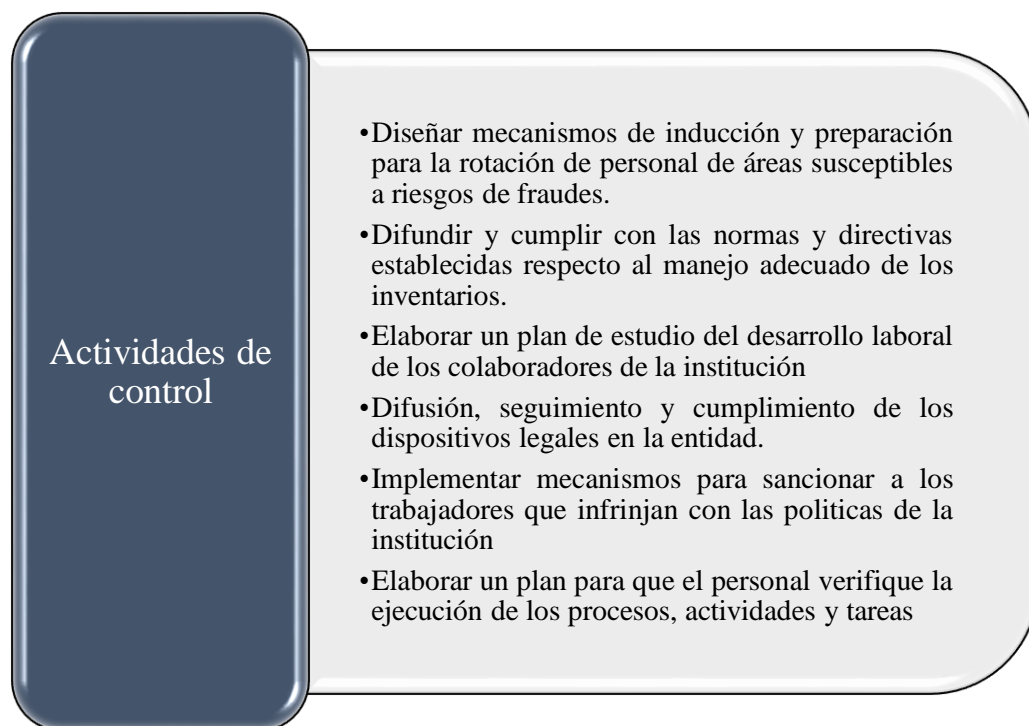


Figura 36. Actividades para mejorar las actividades de control

Fuente: Elaboración propia.

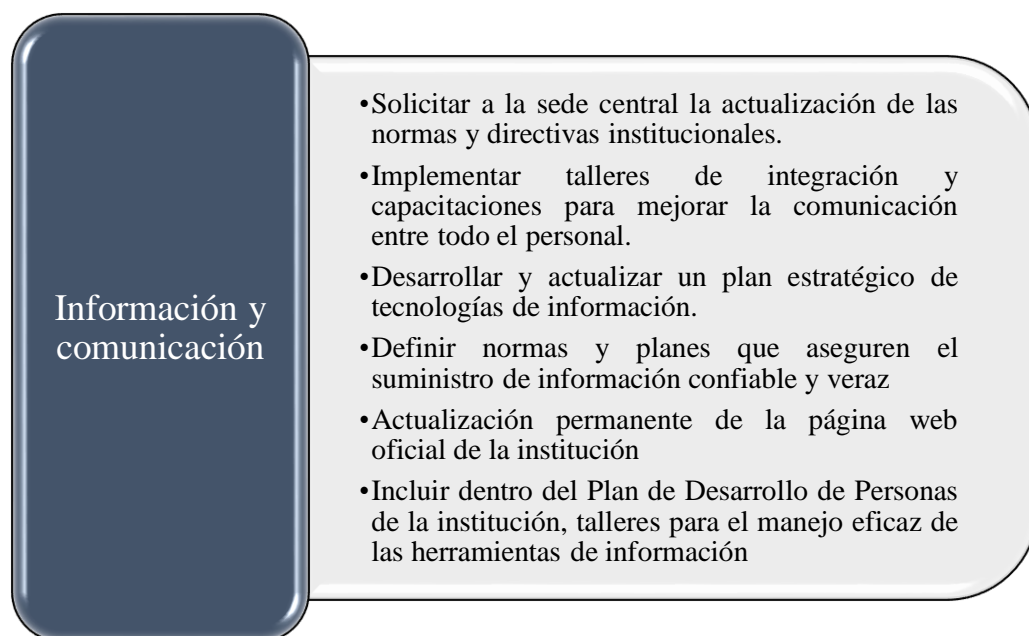


Figura 37. Actividades para mejorar la información y comunicación

Fuente: Elaboración propia.

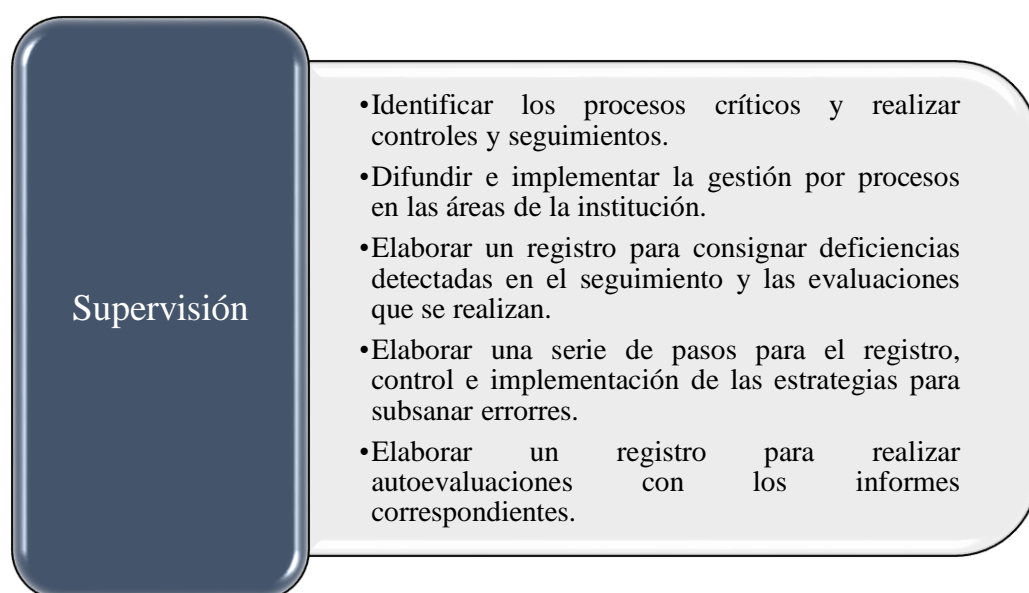


Figura 38. Actividades para mejorar la supervisión

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Ejecución del plan para cerrar brechas

Implementar las actividades que se han definido en el plan de trabajo diseñado en función a los componentes del control interno.

REFERENCIAS

- Ackah, D. y Pangka, M. (2013). *Effectiveness of Internal Control System as a Quality Control Mechanism in Public Organizations*. Atlantic International University (School of Business and Economics). Recuperado de <https://www.grin.com/document/285561>
- Alvarez, M. (2017). *Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Arévalo, C. (2019). *Análisis del control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad en la Empresa Míster Limpio - Tarapoto, año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Bubilek, O. (2017). *Importance of Internal Audit and Internal Control in an organization - Case Study*. Arcada - University of Applied Sciences. Helsinki, Finlandia
- Chuan, M. (2018). *Propuesta de un Sistema de Control Interno en el departamento de Logística de la Empresa Inversiones CH&M SAC, Surco 2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- COBIT - Control Objectives for Information and related Technology (2012), recuperado el 10/10/2019 de <http://www.sox-online.com/cobit.html>
- Condori, R. (2019). *El control interno en la gestión de los almacenes de las empresas del sector construcción del Perú y de la empresa Constructora de postes de concreto El Altiplano SRL Juliaca 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- D. M. Lambert y T. C. Harrington (1989). *Establishment Customer Service Strategies Within the Marketing Mix: More Empirical Evidence*. Journal of Business Logistics, vol. 10. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/283432444_Establishing_customer_service_strategies_within_the_marketing_mix
- Dávila, E. (2016). *Propuesta de Control interno -modelo COSO - para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo - 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

- Dávila, L. y Maldonado, M. (2019). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios RUTSOL S.A. del distrito de Nueva Cajamarca - periodo 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF - Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de contrataciones del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 13 de marzo de 2019.
- G. D. Taylor (2007). *Logistics engineering handbook*. New York: CRC press. Recuperado de: https://www.academia.edu/35788957/Logistics_Engineering_Handbook_-_G._Don_Taylor_CRC_
- Gonzabay, D. y Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Infantes, C. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos de almacenamiento en una empresa proveedora de sistema contra incendios* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- J. T. Mentzer, et all. (2001). *Defining supply chain management*, Journal of Business Logistics, vol. 22, n° 2, pp. 1-25. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00001.x>
- Jensen, M. (1995). “Éxito y fracaso de los sistemas de control interno”. Harvard Deusto Business-Review.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. (1999). “Administración, una perspectiva global”. Editorial McGraw-Hill. México. XI Edición.
- López, M. y Quenoran, H. (2015). *El control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Mendez y Asociados, asomen s.a. de la ciudad de Guayaquil. Diseño de un modelo de gestión para el control y manejo de los inventarios* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Neyra, J. (2018). *Análisis del control interno en el área logística en la empresa Masedi, Lima 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Ofori, W. (2011). Effectiveness of Internal Controls: A Perception or Reality? The Evidence of Ghana Post Company Limited in Ashanti Region. Commonwealth Executive Masters of Business Administration Institute of Distance Learning.
- Page M., Spira L., (2004). *Turnbull Report, Internal Control and Risk Management: The Developing Role of Internal Audit*, The Institute of Chartered Accountants of Scotland, Great Britain, United Kingdom. Recuperado de https://www.academia.edu/2727161/The_Turnbull_report_internal_control_and_risk_management_The_developing_role_of_internal_audit
- Peters, M. (2016). *Does an association exist between the personal determinants of the CEO and CFO and corporate internal control quality*. Erasmus University, Rotterdam, Netherland
- Ramírez, S. (2016). *Control interno a inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servipaxa S.A Cantón Quevedo, año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador
- Reátegui, R. y Ticlla, J. (2019). *Control interno en el inventario de mercaderías y la gestión financiera en las ferreterías, Rioja, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú
- Report to the Nations on Occupational Fraud and Abuse, 2014, recuperado el 10/10/2019 de <http://www.acfe.com/fraud-resources.aspx>
- Resolución N° 046-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG - “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, publicada el viernes 17 de mayo del 2019 en el Diario Oficial el Peruano
- R. H. Ballou (2007). *The evolution and future of logistics and supply chain management*. European Business Review, vol. 19, n° 4, pp. 332-348. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132006000300002
- Sigcho, R. (2015). *Procesos de Control Interno e Indicadores de Gestión y su Incidencia en la gestión del Área Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chilla* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Machala. Ecuador.

Soto, T. (2016). *Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Provincial de Jauja* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

The Audit Committee and the CAE, Sustaining a Strategic Partnership, The Institute of Internal Auditors Research Foundation (IIARF). (2013)

The Institute of Internal Auditors, (2013), Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, The IIA Research Foundation, Altamonte Springs, Florida, Estados Unidos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD - MOYOBAMBA, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO																
Problema General	Objetivo General		VARIABLE 1: El control interno																
¿El control interno mejora la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?	Diseñar un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019.	El diseño de un modelo de control interno si permitirá mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba 2019	<p>Definición conceptual: Es la agrupación de procedimientos, teniendo en cuenta las estrategias planteadas por la institución con el objetivo de salvaguardar sus recursos, llevar un control a fin de que los reportes sean fidedignos y que la operatividad de la empresa se desarrolle de manera eficaz tomando en cuenta los lineamientos establecidos por el directorio, dirigidas a la consecución de los objetivos. Cepeda (2012, p. 237).</p> <p>Definición operacional: Comprende los elementos establecidos en el informe COSO, el cual indica que se debe contar con un ambiente de control, se debe realizar una evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, se debe tener información y comunicación eficiente, acompañado siempre de la supervisión y seguimiento.</p>																
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		<table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Escala</th></tr><tr><td>Ambiente de control</td><td>Estructura organizacional</td><td rowspan="7">Ordinal</td></tr><tr><td>Evaluación de riesgo</td><td>Identificación de riesgos</td></tr><tr><td>Actividades de control gerencial</td><td>Evaluación del desempeño</td></tr><tr><td rowspan="3">Información y comunicación</td><td>Información relevante</td></tr><tr><td>Comunicación interna</td></tr><tr><td>Comunicación externa</td></tr><tr><td rowspan="2">Supervisión y seguimiento</td><td>Evaluación de proveedores</td></tr><tr><td>Fiscalización posterior</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ambiente de control	Estructura organizacional	Ordinal	Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos	Actividades de control gerencial	Evaluación del desempeño	Información y comunicación	Información relevante	Comunicación interna	Comunicación externa	Supervisión y seguimiento	Evaluación de proveedores
Dimensiones	Indicadores	Escala																	
Ambiente de control	Estructura organizacional	Ordinal																	
Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos																		
Actividades de control gerencial	Evaluación del desempeño																		
Información y comunicación	Información relevante																		
	Comunicación interna																		
	Comunicación externa																		
Supervisión y seguimiento	Evaluación de proveedores																		
	Fiscalización posterior																		
¿En qué estado se encuentra las operaciones de control interno en los procesos de adquisiciones, almacén y distribución de la unidad de logística de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?	Identificar las operaciones de control interno en los procesos de adquisiciones, almacén y distribución de la unidad de logística de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019																		

¿En qué estado se encuentra el proceso de la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?	Analizar la situación actual del proceso de la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019.		VARIABLE 2: Gestión de Inventarios		
¿En qué consiste la propuesta de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019?	Diseñar las actividades de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba, 2019		Definición conceptual: Se define como el procedimiento de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material-materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. (Condori, R. p. 25)		
			Definición operacional: Es la capacidad de las empresas o instituciones públicas para gestionar las compras oportunas de los insumos que se requiera en la organización en un determinado momento, así como la gestión del almacenamiento y la distribución de los inventarios.		
		Dimensiones	Indicadores	Escala	
		Compras	Requerimientos realizados de acuerdo a rotación de almacén	Ordinal	
			Compras respaldadas con documentación de su necesidad		
Almacenamiento	Utilización de instrumentos de control para la entrada y salida del almacén				
	Control de inventarios por fecha de vencimiento				
Distribución	Requerimientos atendidos oportunamente				
Metodología		Población Y Muestra		Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	
Tipo de investigación Cuantitativo, transversal, no experimental, descriptivo		Población Trabajadores de la Red Asistencial EsSalud - Moyobamba		Para recolección de datos Encuestas y guía de observación	
Diseño de investigación Básica descriptiva		Muestra Se definió con la fórmula para poblaciones finitas		Para el análisis e interpretación de datos La tabulación de datos y el análisis estadístico	

Anexo 2: Cuestionario de control interno

Estimado colaborador este instrumento es parte de un trabajo de investigación, cuyos resultados serán analizados para fines académicos.

Instrucciones: Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un check o aspa según corresponda:

Nº	ITEMS	ESCALA	
		Si 1	No 2
1	El personal que trabaja considera los valores éticos.		
2	Observa usted que el personal es capacitado para realizar las funciones designadas.		
3	El control de procesos se desarrolla con frecuencia para evitar o disminuir los riesgos.		
4	Considera usted que detectar los riesgos a tiempo puede maximizar el logro de las metas		
5	Considera que las políticas de la institución disminuyen los riesgos de control		
6	Las actividades de control son efectivas y funcionales.		
7	Los documentos de gestión están actualizados como: MAPRO, ROF y MOF.		
8	Cree usted que se cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información.		
9	Cree usted que los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones.		
10	Existe coordinación interna entre las direcciones administrativas y las unidades.		
11	Cree usted que las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención oportuna de requerimientos		
12	Cree usted que se comunica las deficiencias de control interno en forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.		
13	Cree usted que se realizan evaluaciones en las políticas administrativas para que su cumplimiento contribuya en la gestión institucional.		

Anexo 3: Cuestionario de gestión de inventarios

Estimado colaborador este instrumento es parte de un trabajo de investigación, cuyos resultados serán analizados para fines académicos.

Instrucciones: Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un check o aspa según corresponda:

N°	ITEMS	ESCALA	
		Si 1	No 2
1	Los requerimientos son solicitados de acuerdo a la rotación de los inventarios		
2	La compra de productos está respaldado por la documentación respectiva que sustentan la necesidad de adquirirlos		
3	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda		
4	Como parte de la gestión se mantiene el stock mínimo de insumos y materiales		
5	Se utiliza instrumentos de control para la entrada y salida del almacén		
6	Se abastecen los insumos y materiales de acorde a lo solicitado por el área usuaria.		
7	Se lleva un control de los inventarios a fin de verificar su fecha de vencimiento y reportar en caso suceda		
8	El almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto y su posible vencimiento		
9	La localización del almacén ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la institución		
10	Los requerimientos de inventarios son atendidos de manera oportuna		
11	El personal de almacén cumple con los protocolos de seguridad al momento de la atención de los requerimientos		
12	Se capacita al personal de almacén a fin de evitar posibles errores durante el desarrollo de sus funciones		

Anexo 4: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Otero Otero Roberto Carlos
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Especialista Temático
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Control Interno
 Autor (s) del instrumento (s) : Katia Talia Urbina Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Moyobamba, 22 de noviembre de 2019

CPC. Roberto Carlos Oblitas Otero
 CONTADOR
 Reg. CCL N° 026429
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Otero Otero Roberto Carlos
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Especialista Temático
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Inventarios
Autor (s) del instrumento (s) : Katia Talia Urbina Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Moyobamba, 22 de noviembre de 2019

CPC Roberto Carlos Oblitas Otero
 CONTADOR
 Reg. CCL. N° 026429
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pérez Corrales Juliet Dianita
Institución donde labora : Zona Registral N° III - Sede Moyobamba
Especialidad : Especialista Temático
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Control Interno
Autor (s) del instrumento (s) : Katia Talia Urbina Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Moyobamba, 22 de noviembre de 2019

Mg. CPC. Juliet Dianita Pérez Corrales
Mat. 19-1418

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pérez Corrales Juliet Dianita
Institución donde labora : Zona Registral N° III - Sede Moyobamba
Especialidad : Especialista Temático
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Inventarios
Autor (s) del instrumento (s) : Katia Talia Urbina Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Moyobamba, 22 de noviembre de 2019



 Mg. CPC. Juliet Dianita Pérez Corrales
 Mat. 19-1418



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vallejos Tafur Juan Britman
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Control Interno
 Autor (s) del instrumento (s) : Katia Talia Urbina Flores

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Moyobamba, 22 de noviembre de 2019



Mg. C.P.C. Juan Britman Vallejos Tafur
 Mat. C.C.P.S.M. 19 - 524

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vallejos Tafur Juan Britman
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Metodólogo
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Inventarios
Autor (s) del instrumento (s) : Katia Talia Urbina Flores

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE INVENTARIOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Moyobamba, 22 de noviembre de 2019



Mg. C.P.E. Juan Britman Vallejos Tafur
Mat. C.C.P.S.M. 19 - 524

Anexo 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

	<p>"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad" Área de programación – servicios Red Asistencial Moyobamba</p>
---	---

CARTA N° 2326 -UAIHYS-OA-RAMOY-ESSALUD-2019.

Moyobamba, 26 de Noviembre del 2019

ESTUDIANTE:
KATIA TALIA URBINA FLORES
Estudiante de contabilidad
Universidad César Vallejo
Presente. -

ASUNTO : SE REMITE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE TESIS EN LA UNIDAD DE ADQUISICIONES INGENIERIA HOSPITALARIA Y SERVICIOS.

Por medio de la presente se da por autorizado el trabajo de investigación de tesis que lleva por título "Diseño de un modelo de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la Red Asistencial Moyobamba - EsSalud, 2019", trabajo que la estudiante Katia Talia Urbina Flores, estudiante de Contabilidad de la Universidad César Vallejo ha venido desarrollando en la Unidad de Adquisiciones Ingeniería Hospitalaria y Servicios de la Red Asistencial Moyobamba, esto para los fines que considere pertinentes.

Atentamente,


E. Fernando Apaza Riega
Jefe Unidad de Adquisiciones
Ing. Hospitalaria y Servicios
Red Asistencial Moyobamba
EsSalud

AREA	AÑO	N° CONSULTA
MIT	3498	2019 077

www.essalud.gob.pe

Jr. Varacalillo N° 324
Moyobamba – San Martín
Tel.: 042-562366